

Analisis Quality Control dalam Meningkatkan Proses Produksi dan Kepuasan Pelanggan

I Desak Ade Nanik^{1*} I Nyoman Sumantri^{2*} Ni Putu Listiawati^{3*}

adedesakk@gmail.com¹ nyomansumantri007@gmail.com²

niputulistiawati66@gmail.com³

Manajemen Ekonomi, Institut Agama Hindu Negeri Gde Pudja Mataram, Indonesia^{1,2,3}

Abstrak

Persaingan industri manufaktur yang semakin ketat menuntut perusahaan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas produk agar mampu memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan. Kualitas produk yang tidak terkontrol dapat menimbulkan produk cacat, keluhan pelanggan, serta menurunnya daya saing perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan Quality Control (QC), peran QC dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses produksi, hambatan yang dihadapi dalam penerapannya, pengaruh QC terhadap kualitas produk, serta hubungan antara penerapan QC dan tingkat kepuasan pelanggan di PT Balifoam Nusamegah Lombok. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi langsung di area produksi, dan dokumentasi perusahaan. Informan penelitian dipilih secara purposive sampling, meliputi Kepala QC, staf QC, Kepala Produksi, staf produksi, dan supervisor. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan QC di PT Balifoam Nusamegah Lombok telah berjalan secara terstruktur dan berlapis mulai dari pemeriksaan bahan baku hingga produk jadi, mampu meningkatkan konsistensi kualitas produk, menekan tingkat cacat, serta berkontribusi positif terhadap peningkatan kepuasan dan loyalitas pelanggan meskipun masih terdapat hambatan berupa human error pada tahap produksi. Implikasi dari penelitian ini menegaskan bahwa penerapan Quality Control yang konsisten dan terintegrasi tidak hanya berperan dalam menjaga stabilitas kualitas produk, tetapi juga menjadi strategis penting dalam meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan. Temuan ini dapat dijadikan sebagai dasar pertimbangan bagi manajemen perusahaan manufaktur sejenis dalam merancang dan berorientasi pada kebutuhan pelanggan.

Kata Kunci: *Quality Control, Kualitas Produk, Proses Produksi, Kepuasan Pelanggan*

 This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Pendahuluan

Perkembangan zaman yang ditandai oleh kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi telah mendorong pertumbuhan dunia usaha secara signifikan di Indonesia. Kondisi tersebut memunculkan tingkat persaingan yang semakin intens, sehingga perusahaan maupun pelaku usaha dituntut untuk terus meningkatkan kualitas produk agar mampu bertahan dan tidak tertinggal dari pesaing. Dalam konteks ini, konsumen memegang peran sentral karena preferensi dan keputusan pembelian merekalah yang menentukan keberhasilan suatu produk di pasar. Oleh karena itu, kualitas produk menjadi faktor strategis bagi perusahaan dalam membangun daya saing, mengingat konsumen cenderung memilih produk yang memiliki mutu baik dan dapat dipercaya. Ketika konsumen menilai suatu produk, muncul dorongan untuk mencoba yang kemudian membentuk keyakinan serta kepercayaan terhadap produk tersebut.

Kualitas produk merupakan elemen krusial bagi perusahaan karena berpengaruh langsung terhadap kemajuan dan keberlanjutan usaha. Penetapan kualitas dilakukan melalui pengukuran karakteristik produk yang ditawarkan, termasuk aspek produk itu

sendiri, ketepatan waktu, dan kesesuaian harga. Perusahaan yang mampu menjaga kualitas secara konsisten akan memperoleh kepercayaan pelanggan dan membangun citra sebagai penyedia produk yang memenuhi harapan konsumen.

Seiring meningkatnya persaingan dalam perebutan pangsa pasar, perusahaan perlu menerapkan berbagai strategi untuk mempertahankan eksistensinya. Strategi tersebut antara lain peningkatan mutu produk atau jasa, pengembangan inovasi, serta efisiensi biaya produksi. Upaya peningkatan mutu difokuskan pada perbaikan kualitas produk agar memiliki keunggulan dibandingkan produk pesaing. Upaya pencapaian peluang pasar juga sangat bergantung pada kemampuan perusahaan dalam menumbuhkan kepuasan konsumen melalui nilai guna produk. Tingginya tuntutan masyarakat terhadap kualitas menuntut perusahaan untuk menyediakan produk dengan standar mutu yang semakin baik. Oleh karena itu, produsen harus senantiasa menjaga dan melindungi kualitas produk yang dihasilkan agar tetap sesuai dengan kebutuhan dan harapan konsumen.

Kualitas produk hasil produksi memiliki berbagai karakteristik yang harus dipertahankan dalam batas tertentu. Pengendalian kualitas bertujuan untuk memastikan agar faktor mesin, material, manusia, dan metode (4-M) yang digunakan dalam proses produksi tidak mengalami perubahan signifikan yang dapat menurunkan mutu produk. Esensi pengendalian kualitas terletak pada pengawasan mutu sejak tahap proses produksi hingga produk akhir, guna mencegah dihasilkannya produk yang tidak memenuhi standar.

Dalam hal ini, pengendalian dan pengawasan menjadi aktivitas yang sangat penting. Pengendalian dan pengawasan merupakan serangkaian kegiatan untuk memastikan bahwa proses produksi dan operasi berjalan sesuai dengan perencanaan, serta memungkinkan dilakukannya tindakan korektif apabila terjadi penyimpangan sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai (Assauri, 2013). Pendapat serupa dikemukakan oleh Munjiati (2015) yang menyatakan bahwa pengendalian dan pengawasan bertujuan menjamin kesesuaian pelaksanaan kegiatan operasi dan produksi dengan rencana yang telah ditetapkan.

Era industrialisasi yang berlangsung saat ini semakin meningkatkan tingkat kompetisi antar pelaku usaha. Persaingan tersebut memberikan dampak positif bagi dunia perdagangan karena mendorong perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas produksinya (Latief & Mokhtar, 2025). Oleh sebab itu, perusahaan perlu secara berkelanjutan menjaga, mengawasi, dan mengendalikan kualitas produk agar hasil produksi terjamin mutunya serta dapat diterima oleh konsumen (Indriati, Santoso, & Arifin, 2019). Dalam konteks ini, Quality Control memegang peranan yang sangat penting sebagai bagian dari pengendalian mutu perusahaan. Quality Control berfungsi untuk melakukan pemeriksaan terhadap produk, baik sebelum, selama, maupun setelah proses produksi berlangsung (Rezki Renanda, Farid, & Umar, 2023). Peran Quality Control menjadi penentu keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya, karena pelaksanaan quality control yang tidak efektif secara berkelanjutan dapat menyebabkan tingginya tingkat produk cacat, sehingga target produksi tidak tercapai baik dari sisi kualitas maupun kuantitas (Yansahrita, Fauzi, & Irviani, 2023).

Menurut Fitriani Latief & Susiana Mokhtar dalam Prasad et al., (2019) menyatakan bahwa keputusan pembelian dipengaruhi oleh berbagai aspek psikologis, lingkungan sosial, dan latar budaya, serta melibatkan proses mempertimbangkan sejumlah pilibudaya, sertaUzir et al., 2021) mmenegaskan bahwa keputusan pembelian merupakan perpaduan antara pertimbangan logis dan emosional dalam memilih suatu produk, di mana aspek kualitas, harga, dan faktor sosial berkontribusi besar dalam penentuan pilihan tersebut. Sementara itu, (Kotler et al., 2018) mengemukakan bahwa keputusan pembelian adalah tahap ketika kokeputusan pembelianutuskan untuk membeli suatu produk. Indikator keputusan pembelian biasanya meliputi: pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, penilaian terhadap alternatif, tindakan pembelian, serta perilaku setelah pembelian.

Penelitian ini berfokus pada lima rumusan masalah, yaitu mengenai 1.) Bagaimana pelaksanaan Quality Control (QC) pada proses produksi di PT Balifoam Nusamegah Lombok, 2.) Bagaimana peran QC dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi produksi, 3.) Hambatan apa saja yang muncul dalam penerapannya, 4.) Bagaimana pengaruh QC terhadap kualitas produk, serta 5.) Bagaimana hubungan antara penerapan QC dan tingkat kepuasan pelanggan. Berdasarkan rumusan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk 1.) Mengetahui pelaksanaan Quality Control pada proses produksi, 2.) Menganalisis peran QC dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja, 3.) Mengidentifikasi hambatan yang dihadapi perusahaan, 4.) Mengetahui pengaruh QC terhadap kualitas produk, serta 5.) Menganalisis hubungan antara penerapan QC dan kepuasan pelanggan terhadap produk PT Balifoam Nusamegah Lombok. Melalui tujuan tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai pentingnya Quality Control dalam mendukung kualitas produksi dan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini memiliki manfaat teoritis dan praktis. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu manajemen, khususnya dalam bidang manajemen operasional dan Quality Control, dengan menambah pemahaman mengenai hubungan antar penerapan Quality Control, peningkatan proses produksi, dan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini juga dapat memperkuat teori-teori yang berkaitan dengan efektivitas pengawasan kualitas dalam industri manufaktur, serta menjadi referensi bagi para akademisi dan penelitian yang ingin mengkaji topik serupa di masa mendatang. Sedangkan secara praktis, penelitian ini memberikan manfaat langsung bagi PT Balifoam Nusamegah Lombok, yaitu membantu perusahaan mengetahui kondisi penerapan Quality Control yang berjalan saat ini, mengidentifikasi hambatan atau kelemahan dalam proses produksi, serta memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas produk dan efisiensi kerja. Bagi manajer dan karyawan yang terlibat dalam Quality Control, penelitian ini dapat menjadi evaluasi untuk memperbaiki prosedur dan standar operasional. Selain itu, bagi peneliti selanjutnya dan mahasiswa, hasil penelitian ini dapat menjadi sumber referensi dan contoh nyata penerapan Quality Control dalam industri, sehingga mendukung proses pembelajaran dan penelitian lanjutan.

Fokus penelitian ini diarahkan pada analisis penerapan Quality Control (QC) dalam proses produksi di PT Balifoam Nusamegah Lombok serta sejauh mana QC berpengaruh terhadap kualitas produksi dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini memusatkan perhatian pada pelaksanaan Quality Control di setiap tahapan produksi, peran QC dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja, hambatan yang muncul selama penerapannya serta dampak QC terhadap mutu produk yang dihasilkan. Selain itu, penelitian ini juga berfokus pada hubungan antara penerapan Quality Control dan tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk perusahaan sehingga produk yang diterima oleh pelanggan dapat diterima dengan baik dan sesuai SOP perusahaan.

Metode Analisis

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang diarahkan untuk mengkaji serta memaknai secara mendalam penerapan Quality Control (QC) dalam upaya meningkatkan efektivitas proses produksi dan tingkat kepuasan pelanggan di PT Bali Foam Nusa Megah. Pendekatan tersebut dipilih karena memungkinkan peneliti memperoleh gambaran yang utuh dan kontekstual mengenai realitas di lapangan, mencakup pelaksanaan QC, berbagai kendala yang dihadapi, serta implikasinya terhadap mutu produk dan kepuasan pelanggan. Sebagaimana dikemukakan oleh Bogdan dan Taylor (1992: 21–22), penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk tuturan, tulisan, maupun perilaku subjek yang diamati. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memahami subjek penelitian

secara lebih mendalam, termasuk menangkap pengalaman, persepsi, dan makna yang mereka rasakan dalam kehidupan sehari-hari (Ruchan, 1992: 21–22).

Penelitian ini dilakukan pada PT Bali Foam Nusa Megah, Khususnya pada area dan divisi yang berkaitan dengan proses Quality Control dan produksi. Lokasi penelitian meliputi lapangan produksi dimana pada lokasi tersebut tempat pembuatan barang-barang yang akan dijual ke konsumen seperti pembuatan spring, kasur spon, divan, headbord, dan sofa selain itu ada juga terdapat ruangan untuk pembuatan spon, namun Quality Control (QC) bukan hanya melakukan pengecekan pada barang-barang yang sudah diolah oleh produksi melainkan bahan baku, barang setengah jadi hingga sampai ke tahap barang jadi apakah sudah memenuhi standar keberterimaan produk atau belum. Jadi penelitian ini dilakukan pada beberapa titik produksi, tempat pembuatan spon, dan area pengecekan bahan baku.

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh melalui pemilihan informan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu memilih informan yang memiliki peran dan pemahaman langsung terhadap proses Quality Control dan produksi. Informan tersebut meliputi Kepala QC, Staf QC, Kepala Produksi, Staf Produksi, Supervisor, dan Marketing pemasaran. Selain itu, data juga diperoleh melalui dokumen perusahaan seperti standar operasional prosedur (SOP) serta catatan pemeriksaan kualitas.

Proses penelitian dilakukan melalui tiga tahapan pengumpulan data, yaitu wawancara mendalam, dokumentasi, dan pengamatan langsung di area produksi. Wawancara dilakukan untuk menggali informasi mengenai pelaksanaan QC, kendala yang dihadapi, serta evaluasi proses produksi. Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data pendukung berupa SOP dan dokumentasi terkait lainnya. Observasi lapangan dilakukan secara langsung untuk mengidentifikasi penerapan Quality Control (QC) dalam praktik operasional yang sesungguhnya. Setelah seluruh data berhasil dihimpun, proses analisis dilakukan dengan mengacu pada model Miles dan Huberman, yang mencakup tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Guna menjamin validitas dan keandalan data, penelitian ini menerapkan triangulasi sumber dan triangulasi teknik, sehingga temuan yang dihasilkan memiliki tingkat akurasi yang tinggi dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Prosedur penelitian ini dilaksanakan secara sistematis dan berkesinambungan sejak tahap perencanaan hingga analisis akhir, dengan menerapkan proses analisis yang bersifat on-going analysis, yaitu setiap data yang diperoleh dari wawancara, observasi, maupun dokumentasi terus ditinjau, dibandingkan, dan diverifikasi untuk menemukan pola serta makna yang konsisten. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memahami secara mendalam konteks pelaksanaan Quality Control di PT Bali Foam Nusa Megah, termasuk bagaimana karyawan memaknai peran QC, hambatan yang muncul dalam proses produksi, serta sejauh mana prosedur kerja dipatuhi di lapangan. Melalui proses analisis yang berulang, peneliti dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas produk, kepatuhan terhadap SOP, serta efektivitas pengawasan pada setiap tahap produksi, mulai dari pengecekan bahan baku hingga pemeriksaan barang jadi. Dengan demikian, prosedur penelitian yang diterapkan memberikan landasan empiris yang kuat untuk menjelaskan hubungan antara pelaksanaan Quality Control, proses produksi, dan implikasinya terhadap kualitas produk serta kepuasan pelanggan.

Hasil dan Pembahasan

PT Balifoam Nusamegah Lombok merupakan suatu perusahaan swasta nasional yang didirikan pada tahun 2014 di atas lahan seluas 7.620 M². Pabrik ini memiliki tiga unit usaha yaitu ada unit spon dengan kapasitas produksi 550 blok atau 2.783 m³ per bulan, unit spring dengan kapasitas produksi 5.000 unit per bulan, dan unit sofa dengan kapasitas 50 unit per bulan. Didalam perusahaan ini juga memiliki visi dan misi perusahaan yaitu visi “Menjadi produsen tempat tidur dan tempat duduk terbesar di Indonesia serta

memiliki reputasi baik karena kualitas produk dan pelayanannya" dan misi "Meningkatkan kinerja perusahaan melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia dan manajemen yang efektif serta melalui pengembangan dan inovasi produk serta berkesinambungan untuk membentuk citra perusahaan dan citra produk yang terbaik di Indonesia" oleh karena itu PT Balifoam Nusamegah Lombok selalu berusaha kan yang terbaik untuk tetap memberikan pelayan dan kualitas produk bagi konsumennya entah itu konsumen baru atau pun pelanggan tetap.

Sejalan dengan visi dan misi perusahaan, penerapan Quality Control (QC) menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari aktivitas operasional PT Balifoam Nusamegah Lombok, khususnya dalam proses produksi. Komitmen pada perusahaan terhadap kualitas dapat dilihat dari upaya, penerapan QC yang terstruktur dan berperan pada setiap tahapan produksi. Dengan adanya sistem QC yang jelas, perusahaan berupaya memastikan bahwa seluruh proses produksi berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan, sehingga kualitas produk dapat terjaga secara konsisten. Kondisi ini menjadi dasar penting dalam menganalisis lebih lanjut bagaimana pelaksanaan QC dilakukan di lapangan, peran QC dalam mendukung efektivitas dan efesiensi proses produksi, serta dampaknya terhadap kualitas produk dan kepuasanpelanggan.dalam satu bagian.

Tabel 1. Hasil Obserwasi Bagaimana pelaksanaan Quality Control (QC) pada proses produksi

Aspek Yang Diamati	Temuan Dilapangan	Catatan Penelitian
Prosedur / Alur Quality Control (QC)	Prosedur QC sudah mengikuti Work Instruction (WI) dan standar yang telah ditetapkan perusahaan.	Proses QC terlihat sistematis dan sesuai standar kerja yang berlaku. QC sudah memiliki pedoman kerja yang jelas.
TahapanProduksi yang Diawasi QC	QC dilakukan pada 3 tahap utama: pemeriksaan bahan baku, barang setengah jadi, dan barang jadi.	Pengawasan dilakukan berlapis, sehingga potensi cacat produk dapat diminimalkan sejak tahap awal.
StandarKualitasProduk	Setiap proses produksi memiliki standar kualitas masing-masing, tergantung jenis dan tahap produksi.	Standar kualitas sudah terstruktur, namun perlu dilihat bagaimana penerapannya di lapangan secara konsisten.
DokumentasiPemeriksaanKualitas	Hasil pemeriksaan kualitas didokumentasikan menggunakan checklist atau check sheet pada setiaptahapanproduksi.	Dokumentasi sudah rapi dan memudahkan penelusuran jika terjadi keluhan pelanggan.
FrekuensiPengecekanKualitas	Pemeriksaan kualitas dilakukan pada setiap pembuatan produk (per batch), sehingga terus terkontrol.	Frekuensi pemeriksaan yang tinggi menunjukkan komitmen perusahaan dalam menjaga kualitas produk.

Sumber: Data Hasil Observasi

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada proses produksi di PT Balifoam Nusamegah Lombok, diketahui bahwa pelaksanaan Quality Control (QC) telah dijalankan secara sistematis dan mengikuti Work Instruction (WI) serta standar kualitas yang telah ditetapkan perusahaan. Prosedur QC tidak dilakukan secara incidental, melainkan menjadi suatu bagian yang terintegrasi dalam keseluruhan proses produksi. Oleh karena itu temuan ini menunjukkan bahwa perusahaan tidak memiliki pedoman kerja yang jelas dalam pelaksanaan pengendalian mutu, sehingga aktivitas produksi dapat berjalan sesuai standar yang diharapkan. Hal ini diperkuat dari hasil wawancara bersama Kepala Quality Control yang menyatakan bahwa "seluruh alur pengendalian mutu dilaksanakan berdasarkan WI dan standar internal perusahaan yang berlaku pada PT Balifoam Nusamegah Lombok.

Pengawasan kualitas di PT Balifoam Nusamegah Lombok dilaksanakan pada tiga tahap utama pada proses produksi, yaitu pada tahap pertama itu terdapat pemeriksaan

bahan baku, pada tahap kedua terdapat pengecekan barang setengah jadi, dan yang terakhir hingga ke tahap pengecekan barang jadi. Berdasarkan hasil observasi, pengawasan berlapis ini bertujuan untuk mendeteksi potensi akan terjadinya cacat produk sejak tahap awal produksi, sehingga dapat mencegah terjadinya kesalahan yang berulang pada tahap selanjutnya. Pernyataan ini sejalan dengan hasil wawancara yang menyatakan bahwa "QC secara konsisten diterapkan pada setiap tahapan proses produksi tanpa terkecuali". Sehingga pada pendekatan ini sejalan dengan teori Quality Control yang menyatakan bahwa pengendalian mutu seharusnya dilakukan sepanjang proses produksi, bukan hanya pada produk akhir, agar variasi dan kecacatan produk dapat ditekan secara maksimal (Feigenbaum, 1991).

Sedangkan dalam konteks standar kualitas produksi, hasil observasi menunjukkan bahwa pada setiap tahapan produksi memiliki standar kualitas yang berbeda, yang dimana disesuaikan dari karakteristik produk dan jenis produk yang dihasilkan. Standar kualitas tersebut telah disusun dengan baik walaupun penerapan pada saat dilapangan masih perlu diawasi secara berkelanjutan. Hal ini diperkuat dari hasil wawancara yang menyatakan bahwa "penilaian kualitas produk dilakukan berdasarkan standar yang telah ditentukan pada masing-masing tahap saat produksi". Kondisi ini sesuai dengan pendapat Heizer dan Render (2015) yang menyatakan bahwa standar kualitas harus ditetapkan secara spesifik pada setiap proses agar produk akhir sesuai dengan spesifikasi dan kebutuhan pelanggan.

Selanjutnya, dilihat dari sisi dokumentasi, dari hasil observasi menunjukkan bahwa setiap kegiatan pada saat pemeriksaan kualitas didokumentasikan dengan cara dituangkan dalam bentuk checklist atau check sheet pada setiap tahap produksi dilakukan. Dokumentasi tersebut dinilai mudah dan sistematis sehingga dapat memudahkan penelusuran pada saat terjadinya ketidaksesuaian suatu produk yang dihasilkan. Hasil dari wawancara yang dilakukan juga mengkonfirmasi bahwa dokumentasi QC merupakan bagian yang wajib dilakukan dalam setiap proses produksi dalam pengendalian mutu sehingga dokumentasi tersebut dapat digunakan sebagai dasar evaluasi kualitas produk. Menurut Ishikawa (1985), penggunaan alat pengendalian mutu sederhana seperti check sheet sangat penting dalam sistem QC karena berfungsi sebagai alat pencatatan data kualitas yang dapat digunakan untuk analisis perbaikan berkelanjutan.

Pengecekan kualitas pada PT Balifoam Nusamegah Lombok tergolong tinggi, karena pemeriksaan dilakukan pada setiap hasil produk yang dihasilkan oleh produksi. Berdasarkan observasi yang sudah dilakukan, pengecekan kualitas yang dilakukan secara rutin dan berulang menunjukkan adanya komitmen pada perusahaan dalam menjaga kekonsistenan mutu suatu produk yang dihasilkan. Pernyataan ini juga dapat diperkuat dari hasil wawancara yang menyatakan bahwa "setiap pembuatan produk yang dilakukan oleh tim produksi selalu disertai dengan pengisian checklist yang diisi dari tim QC". Pendekatan ini sejalan dengan konsep preventive quality control, yaitu pengendalian mutu yang fokus pada pencegahan terjadinya suatu kesalahan sejak awal suatu proses produksi, sehingga dapat mengurangi biaya perbaikan dan meningkatkan efisiensi produksi (Gaspersz, 2005).

Sehingga dapat dinyatakan bahwa pelaksanaan QC yang konsisten dan terdokumentasi dengan baik berperan penting dalam menghasilkan produk yang sesuai standar. Menurut teori Total Management (TQM), kualitas internal yang baik akan berdampak langsung pada kualitas eksternal yang dirasakan pelanggan. Sehingga produk yang dihasilkan secara konsisten tanpa cacat dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan, mengurangi keluhan, dan mendorong loyalitas pelanggan. Oleh karena itu hasil dari observasi dan wawancara mengenai bagaimana pelaksanaan Quality Control (QC) pada proses produksi menunjukkan bahwa Quality Control pada PT Balifoam Nusamegah Lombok telah berjalan sesuai prinsip pengendalian mutu modern, yang dimulai dari prosedur kerja yang jelas, pengawasan yang berlapis, standar kualitas yang

terstruktur, dokumentasi yang sistematis, hingga frekuensi pemeriksaan kualitas yang tinggi. Implementasi QC tersebut tidak hanya berkontribusi terhadap peningkatan proses produksi, tetapi juga menjadi faktor penting dalam menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan melalui produk yang berkualitas dan konsisten.

Tabel 2. Hasil Obserwasi Bagaimanaperan Quality Control dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses produksi

Aspek Yang Diamati			Temuan Dilapangan			Catatan Penelitian
Peran QC	dalam proses	mempercepat produksi	QC mengecek bahan baku	mempercepat proses sejak awal	dengan pemeriksaan awal	Pemeriksaan awal terbukti mengurangi hambatan pada lini produksi.
Pengaruh QC	terhadap cacat produksi		QC mengurangi cacat dengan pengawasan bahan baku, barang setengah jadi, dan barang jadi.			Pengawasan berlapis efektif menekan angka reject.
Peran QC	dalam mencegah kerugian produksi		QC mencegah kerugian dengan memastikan bahan kimia untuk cetak spon memenuhi standar sebelum diproses.			Tindakan QC ini krusial karena bahan kimia tidak sesuai bisa menyebabkan kerugian besar.
Komunikasi QC–Produksi			QC dan produksi melakukan koordinasi setiap kali ada masalah.			Komunikasi yang cepat menjagakelancaran proses produksi.
Evaluasi rutin untuk efektivitas QC			Ada evaluasi setiap 1 bulan untuk meninjau efektivitas QC.			Evaluasi berkala menunjukkan komitmen perusahaan terhadap perbaikan berkelanjutan.

Sumber: Data Hasil Observasi

Selanjutnya hasil observasi mengenai bagaimana peran Quality Control dalam meningkatkan efektifitas dan efesiensi proses produksi yang dilakukan pada PT Balifoam Nusamegah Lombok, Quality Control (QC) memiliki peran yang sangat signifikan dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam suatu proses produksi. Salah satu peran utama yang dilakukan QC yaitu terlibat dalam upaya mempercepat dan memperlancar proses produksi dengan cara melakukan pemeriksaan bahan baku pada saat awal kedatangan. Pemeriksaan awal yang dilakukan untuk memastikan bahwa material pada bahan baku apakah sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh perusahaan, sehingga proses selanjutnya pada produksi dapat berjalan lancar tanpa adanya hambatan dari bahan yang dapat menghambat proses produksi. Sehingga pada temuan ini dapat dikatakan bahwa QC berfungsi sebagai filter awal untuk mencegah terjadinya gangguan pada saat produksi dilakukan karna bahan baku yang diterima sudah di pastikan memenuhi standar keberterimaan produk.

Hasil wawancara yang dilakukan dengan Kepala Produksi dapat memperkuat temuan pada saat observasi yang dimana narasumber menyatakan bahwa “pengecekan bahan baku oleh tim dari QC pada saat sebelum proses produksi dilaksanakan sangat membantu untuk kelancaran pada proses produksi dilangsungkan”. Dengan memastikan bahan baku sudah sesuai sejak awal, potensi kegagalan atau penghentian proses produksi dapat diminimalkan. Seingga hal ini sejakan dengan teori yang dikemukakan oleh Heizer dan Render (2015) yang menyatkan bahwa pengendalian kualitas pada tahap input produksi merupakan langkah preventif yang penting untuk meningkatkan efisiensi operasional dan mengurangi pemborosan pada proses produksi.

Sedangkan dalam konteks standar kualitas produksi, hasil observasi menunjukkan bahwa pada setiap tahapan produksi memiliki standar kualitas yang berbeda, yang dimana disesuaikan dari karakteristik produk dan jenis produk yang dihasilkan. Standar kualitas tersebut telah disusun dengan baik walaupun penerapan pada saat dilapangan masih perlu diawasi secara berkelanjutan. Hal ini diperkuat dari hasil wawancara yang menyatakan bahwa “penilaian kualitas produk dilakukan berdasarkan standar yang telah

ditentukan pada masing-masing tahap saat produksi". Kondisi ini sesuai dengan pendapat Heizer dan Render (2015) yang menyatakan bahwa standar kualitas harus ditetapkan secara spesifik pada setiap proses agar produk akhir sesuai dengan spesifikasi dan kebutuhan pelanggan.

Selanjutnya, dilihat dari sisi dokumentasi, dari hasil observasi menunjukkan bahwa setiap kegiatan pada saat pemeriksaan kualitas didokumentasikan dengan cara dituangkan dalam bentuk checklist atau check sheet pada setiap tahap produksi dilakukan. Dokumentasi tersebut dinilai mudah dan sistematis sehingga dapat memudahkan penelusuran pada saat terjadinya ketidaksesuaian suatu produk yang dihasilkan. Hasil dari wawancara yang dilakukan juga mengkonfirmasi bahwa dokumentasi QC merupakan bagian yang wajib dilakukan dalam setiap proses produksi dalam pengendalian mutu sehingga dokumentasi tersebut dapat digunakan sebagai dasar evaluasi kualitas produk. Menurut Ishikawa (1985), penggunaan alat pengendalian mutu sederhana seperti check sheet sangat penting dalam sistem QC karena berfungsi sebagai alat pencatatan data kualitas yang dapat digunakan untuk analisis perbaikan berkelanjutan.

Pengecekan kualitas pada PT Balifoam Nusamegah Lombok tergolong tinggi, karena pemeriksaan dilakukan pada setiap hasil produk yang dihasilkan oleh produksi. Berdasarkan observasi yang sudah dilakukan, pengecekan kualitas yang dilakukan secara rutin dan berulang menunjukkan adanya komitmen pada perusahaan dalam menjaga konsistensi mutu suatu produk yang dihasilkan. Pernyataan ini juga dapat diperkuat dari hasil wawancara yang menyatakan bahwa "setiap pembuatan produk yang dilakukan oleh tim produksi selalu disertai dengan pengisian checklist yang diisi dari tim QC". Pendekatan ini sejalan dengan konsep preventive quality control, yaitu pengendalian mutu yang fokus pada pencegahan terjadinya suatu kesalahan sejak awal suatu proses produksi, sehingga dapat mengurangi biaya perbaikan dan meningkatkan efisiensi produksi (Gaspersz, 2005).

Sehingga dapat dinyatakan bahwa pelaksanaan QC yang konsisten dan terdokumentasi dengan baik berperan penting dalam menghasilkan produk yang sesuai standar. Menurut teori Total Management (TQM), kualitas internal yang baik akan berdampak langsung pada kualitas eksternal yang dirasakan pelanggan. Sehingga produk yang dihasilkan secara konsisten tanpa cacat dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan, mengurangi keluhan, dan mendorong loyalitas pelanggan. Oleh karena itu hasil dari observasi dan wawancara mengenai bagaimana pelaksanaan Quality Control (QC) pada proses produksi menunjukkan bahwa Quality Control pada PT Balifoam Nusamegah Lombok telah berjalan sesuai prinsip pengendalian mutu modern, yang dimulai dari prosedur kerja yang jelas, pengawasan yang berlapis, standar kualitas yang terstruktur, dokumentasi yang sistematis, hingga frekuensi pemeriksaan kualitas yang tinggi. Implementasi QC tersebut tidak hanya berkontribusi terhadap peningkatan proses produksi, tetapi juga menjadi faktor penting dalam menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan melalui produk yang berkualitas dan konsisten.

Selanjutnya hasil observasi dan wawancara terkait apa saja hambatan yang dihadapi dalam penerapan Quality Control yang dilakukan di PT Balifoam Nusamegah Lombok, penerapan Quality Control (QC) secara umum telah berjalan dengan baik. Namun demikian, masih terdapat beberapa hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Hambatan utama yang ditemukan adalah ketidaksesuaian produk akibat human error pada tahap produksi. Berdasarkan hasil observasi menunjukkan bahwa kesalahan manusia masih menjadi faktor dominan penyebab terjadinya produk tidak sesuai standar kualitas. Temuan ini diperkuat oleh hasil wawancara dengan Supervisor dan Staff QC yang menyatakan bahwa "ketidaksesuaian produk sering terjadi karena kelalaian atau kesalahan operator dalam proses produksi". Kondisi tersebut sejalan dengan pendapat Ishikawa (1985) yang menyatakan bahwa kualitas tidak hanya ditentukan oleh sistem dan prosedur, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh faktor manusia

yang terlibat di dalam proses produksi. Ishikawa menekankan bahwa pengendalian kualitas yang efektif harus melibatkan peningkatan kesadaran dan kompetensi sumber daya manusia. Oleh karena itu, human error yang masih terjadi di PT Balifoam Nusamegah Lombok menunjukkan perlunya upaya berkelanjutan dalam peningkatan keterampilan dan kedisiplinan operator produksi.

Tabel 3. Hasil Observasi Apa saja hambatan yang dihadapi dalam penerapan Quality Control

Aspek Yang Diamati	Temuan DiLapagan	Catatan Penelitian
Peningkatan kualitas produk	Kualitas meningkat sejak QC diperketat sehingga produk lebih konsisten.	QC ketat sangat efektif menjaga kualitas secara stabil.
Masalah kualitas sebelum QC diterapkan	Sering terjadi produk tidak sesuai standar.	Masalah terdahulu menegaskan pentingnya QC dalam proses produksi.
Konsisten sistandar produk	Produk di cek setiap hari dan setiap item untuk menjaga kesesuaian standar.	Pengecekan detail berkontribusi besar pada stabilitas kualitas.
Pengurangan komplain pelanggan	QC memastikan produk sesuai standar sebelum dikirim kepelanggan.	Komplain menurun seiring penerapan QC yang lebih ketat.
Indikator kualitas produk	Menggunakan indikator "standar keberterimaan" untuk menilai kelayakan produk.	Indikator ini memberikan acuan jelas bagi QC dan produksi.

Sumber: Data Hasil Observasi

Meskipun demikian, hasil observasi menunjukkan bahwa tidak terdapat hambatan dari sisi keterbatasan alat, tenaga kerja, maupun prosedur QC. Fasilitas dan peralatan QC dinilai sudah memadai dan mendukung kelancaran dalam proses pengendalian kualitas. Proses pemeriksaan kualitas dapat berjalan sesuai standar yang ditetapkan perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa secara teknis, sistem QC di PT Balifoam Nusamegah Lombok telah siap dan mendukung proses produksi secara optimal. Dalam menangani produk yang tidak sesuai standar kualitas, perusahaan menerapkan tindakan perbaikan (rework) dengan cara melakukan servis ulang sebelum produk diserahkan ke gudang barang jadi atau ke tangan konsumen. Rework berfungsi untuk memastikan bahwa produk yang dihasilkan tetap memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan, meskipun memerlukan waktu tambahan dalam proses produksi. Menurut Heizer dan Render (2015), rework merupakan salah satu bentuk tindakan korektif dalam Quality Control yang bertujuan untuk mengurangi dampak produk cacat terhadap kepuasan pelanggan dan biaya kualitas. Dengan demikian, penerapan rework di PT Balifoam Nusamegah Lombok menunjukkan komitmen perusahaan dalam menjaga kualitas produk meskipun dihadapkan pada kendala human error.

Selain itu, dari pihak perusahaan juga memberikan pelatihan khusus bagi tim QC, khususnya pelatihan verifikasi dan kalibrasi alat ukur. Dapat dilihat dari hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi tim QC dalam memastikan akurasi hasil pemeriksaan kualitas. Pelatihan tersebut menjadi langkah penting dalam meminimalkan kesalahan pengukuran yang dapat mempengaruhi hasil pengendalian kualitas. Hal ini sejalan dengan pandangan Feigenbaum (1991) yang menyatakan bahwa kualitas harus didukung oleh kompetensi personel serta sistem pelatihan yang berkelanjutan agar pengendalian mutu dapat berjalan secara efektif. Dari sisi komunikasi antara tim QC dan tim produksi, hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa koordinasi berjalan dengan baik dan tidak pernah menjadi kendala. Setiap permasalahan kualitas yang ditemukan dapat segera dikomunikasikan dan ditangani bersama. Komunikasi yang efektif ini membantu

mempercepat penyelesaian masalah dan mencegah terulangnya kesalahan yang sama. Kondisi ini sejalan dengan prinsip Total Quality Management yang menekankan pentingnya kerja sama dan komunikasi lintas fungsi dalam menjaga kualitas proses produksi.

Sehingga dapat dinilai dari hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa hambatan utama dalam penerapan Quality Control di PT Balifoam Nusamegah Lombok lebih bersumber pada faktor manusia, sementara dari sisi sistem, fasilitas, dan komunikasi sudah berjalan dengan baik. Upaya perusahaan dalam melakukan rework, memberikan pelatihan kepada tim QC, serta menjaga komunikasi yang efektif antara QC dan produksi menjadi faktor pendukung dalam meminimalkan dampak hambatan tersebut. Dengan pengelolaan hambatan yang tepat, penerapan Quality Control di PT Balifoam Nusamegah Lombok tetap mampu mendukung peningkatan kualitas produk, kelancaran proses produksi, dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan pelanggan.

Tabel 4. Hasil Obserwasi Bagaimana pengaruh penerapan Quality Control terhadap kualitas produk

Aspek Yang Diamati	Temuan Dilapagan	Catatan Penelitian
Peningkatan kualitas produk	Kualitas meningkat sejak QC diperketat sehingga produk lebih konsisten.	QC ketat sangat efektif menjaga kualitas secara stabil.
Masalah kualitas sebelum QC diterapkan	Sering terjadi produk tidak sesuai standar.	Masalah terdahulu menegaskan pentingnya QC dalam proses produksi.
Konsistensi standar produk	Produk di cek setiap hari dan setiap item untuk menjaga kesesuaian standar.	Pengecekan detail berkontribusi besar pada stabilitas kualitas.
Pengurangan komplain pelanggan	QC memastikan produk sesuai standar sebelum dikirim kepelanggan.	Komplain menurun seiring penerapan QC yang lebih ketat.
Indikator kualitas produk	Menggunakan indikator "standar keberterimaan" untuk menilai kelayakan produk.	Indikator ini memberikan acuan jelas bagi QC dan produksi.

Sumber: Data Hasil Observasi

Selanjutnya pada hasil observasi pada bagaimana pengaruh penerapan Quality Control terhadap kualitas produk di PT Balifoam Nusamegah Lombok, penerapan Quality Control (QC) yang dilakukan secara lebih ketat memberikan dampak yang positif terhadap peningkatan kualitas produk. Sejak QC diperketat, kualitas produk menjadi lebih konsisten dan stabil. Produk yang dihasilkan menunjukkan kesesuaian yang lebih baik terhadap standar yang telah ditetapkan perusahaan. Sehingga pada temuan ini menunjukkan bahwa QC berperan penting sebagai alat pengendali untuk menjaga kualitas produk agar tetap berada dalam batas toleransi yang ditentukan.

Hasil wawancara dengan bagian Marketing dan Penjualan juga menguatkan temuan tersebut. Narasumber menyatakan bahwa "kualitas produk mengalami peningkatan sejak penerapan QC dilakukan secara lebih ketat, sehingga konsistensi produk dapat terjaga". Kondisi ini menunjukkan bahwa QC tidak hanya berdampak pada proses internal produksi, tetapi juga dirasakan langsung oleh pihak yang berhubungan dengan pelanggan. Hal ini sejalan dengan pendapat Feigenbaum (1991) yang menyatakan bahwa kualitas merupakan tanggung jawab seluruh fungsi dalam organisasi dan harus dikendalikan sejak proses awal hingga produk diterima oleh pelanggan.

Sebelum penerapan QC yang lebih ketat, hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa sering terjadi produk yang tidak sesuai standar kualitas. Sehingga masalah kualitas tersebut menimbulkan ketidak konsistenan produk dan berpotensi

menurunkan kepercayaan pada pelanggan. Kondisi ini menegaskan seberapa pentingnya penerapan QC sebagai upaya preventif dalam proses produksi. Menurut konsep Total Quality Control, pengendalian kualitas yang tidak optimal akan meningkatkan risiko produk cacat dan berdampak pada kepuasan pelanggan. Dalam menjaga konsistensi standar produk, QC di PT Balifoam Nusamegah Lombok melakukan pemeriksaan secara rutin setiap hari dan pada setiap item produk yang dihasilkan oleh bagian produksi. Pengecekan yang dilakukan secara detail ini berkontribusi besar terhadap stabilitas kualitas produk. Setiap produk diperiksa berdasarkan standar yang sama, sehingga variasi kualitas dapat ditekan seminimal mungkin. Hal ini sesuai dengan pandangan Heizer dan Render (2015) yang menyatakan bahwa inspeksi yang dilakukan secara konsisten pada setiap tahapan produksi dapat meningkatkan keseragaman dan keandalan kualitas produk.

Penerapan QC yang ketat juga berdampak pada penurunan jumlah komplain pada pelanggan. Berdasarkan hasil observasi, sebelum produk dikirim ke pelanggan, tim QC memastikan bahwa produk telah memenuhi standar kualitas perusahaan. Hasil wawancara dengan bagian Marketing menunjukkan bahwa "komplain dari pelanggan terkait kualitas produk menurun seiring dengan penerapan QC yang lebih disiplin". Kondisi ini menunjukkan bahwa QC berperan sebagai penghubung antara proses produksi dan kepuasan pelanggan, karena kualitas produk yang baik akan mengurangi keluhan pada pelanggan dan meningkatkan kepercayaan pelanggan. Menurut Garvin (yang dikembangkan lebih lanjut dalam praktik TQM), kualitas produk dapat diukur dari konsistensi dan kesesuaian dengan spesifikasi. Dalam konteks PT Balifoam Nusamegah Lombok, penggunaan indikator "standar keberterimaan" menjadi acuan utama dalam menilai kelayakan produk sebelum sampai ke tangan konsumen. Indikator ini memberikan pedoman yang jelas bagi tim QC dan bagian produksi dalam memastikan bahwa produk yang dihasilkan telah memenuhi kriteria kualitas yang ditetapkan perusahaan.

Sehingga dapat diketahui dari hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa penerapan Quality Control yang ketat di PT Balifoam Nusamegah Lombok berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas produk. QC mampu menjaga konsistensi standar, mengurangi produk tidak sesuai, serta menekan komplain pelanggan. Dengan kualitas produk yang lebih stabil dan sesuai standar, kepuasan pelanggan dapat meningkat, yang pada akhirnya mendukung keberlangsungan dan daya saing perusahaan.

Tabel 5. Hasil Obserwasi Bagaimana hubungan antara penerapan Quality Control dan tingkat kepuasan pelanggan

Aspek Yang Diamati	Temuan Dilapangan	Catatan Penelitian
Keluhan pelanggan terkait kualitas	Keluhan: benang quilting lepas, kain sobek, lubang angin lepas, siwer kendor.	Masih ada celah QC di beberapa tahap produksi yang perlu diperbaiki.
Peran QC dalam menangani keluhan	QC datang langsung ke rumah konsumen untuk mengecek kondisi produk dan menentukan tindakan : servis atau ganti baru.	QC berperan aktif dalam layanan purna jual dan pemulihan kepuasan pelanggan.
Feed back pelanggan	Pelanggan memberikan feed back melalui survei kepuasan pelanggan.	Survei membantu mengukur keberhasilan QC dari sisi pelanggan.
Pentingnya kualitas terhadap kepuasan pelanggan	Kualitas sangat penting; kepuasan pelanggan adalah prioritas utama.	Kualitas yang baik mendorong pertumbuhan bisnis dan mempertahankan pelanggan.
Pengaruh QC terhadap repeat order	Ada peningkatan repeat order; banyak pesanan masuk setelah QC diperbaiki.	Repeat order menunjukkan QC berpengaruh langsung pada loyalitas pelanggan.

Sumber: Data Hasil Observasi

Yang terakhir hasil observasi yang terkait mengenai Bagaimana hubungan antara penerapan Quality Control dan tingkat kepuasan pelanggan di PT Balifoam Nusamegah Lombok, penerapan Quality Control (QC) memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan pelanggan. Meskipun QC telah diterapkan, namun masih ditemukan beberapa keluhan pelanggan terkait kualitas produk, seperti benang quilting yang lepas, kain sobek, lubang angin yang terlepas, serta siwer yang kendor. Temuan ini menunjukkan bahwa masih terdapat celah pada beberapa tahapan produksi yang perlu diperbaiki agar kualitas produk dapat sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan dan tidak mengecewakan pelanggan.

Hasil wawancara dengan bagian Marketing, memperkuat temuan tersebut. Narasumber menyatakan bahwa "keluhan pelanggan memang masih terjadi pada periode tertentu, namun perusahaan berupaya menanganinya secara cepat dan langsung". Dalam hal ini, tim QC berperan aktif dengan cara mendatangi langsung rumah konsumen untuk melakukan pengecekan kondisi produk. Berdasarkan hasil peninjauan tersebut, QC dapat menentukan tindakan yang tepat, apakah produk perlu diservis atau diganti dengan yang baru. Peran aktif QC dalam penanganan keluhan ini menunjukkan bahwa QC tidak hanya berfungsi sebagai pengendali kualitas internal, tetapi juga sebagai bagian dari layanan purna jual. Menurut konsep Total Quality Management (TQM) yang dikemukakan oleh Feigenbaum (1991), kualitas tidak hanya berkaitan dengan spesifikasi produk, tetapi juga mencakup kepuasan pelanggan setelah produk digunakan. Penanganan keluhan secara cepat dan tepat merupakan bagian dari upaya perusahaan untuk menjaga kepercayaan pelanggan dan memulihkan kepuasan mereka. Dengan demikian, keterlibatan QC dalam menangani keluhan pelanggan di PT Balifoam Nusamegah Lombok sejalan dengan prinsip TQM yang menempatkan pelanggan sebagai fokus utama.

Selain penanganan keluhan, hasil observasi menunjukkan bahwa perusahaan juga mengumpulkan feedback pelanggan melalui survei kepuasan pelanggan. Survei ini digunakan untuk menilai sejauh mana penerapan QC berhasil dari sudut pandang pelanggan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa "feedback pelanggan menjadi masukan penting bagi perusahaan dalam mengevaluasi dan memperbaiki sistem kinerja perusahaan". Hal ini sejalan dengan pandangan Deming yang menekankan pentingnya penggunaan umpan balik (feedback) sebagai dasar perbaikan berkelanjutan dalam sistem manajemen mutu. Kualitas produk dipandang sebagai faktor yang sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Narasumber dari bagian Marketing dan Manajer Penjualan menyatakan bahwa "kepuasan pelanggan merupakan prioritas utama bagi perusahaan", karena pelanggan yang puas akan cenderung melakukan pembelian ulang (repeat order). Hasil observasi menunjukkan adanya peningkatan repeat order setelah penerapan QC diperbaiki. Banyaknya pesanan yang kembali masuk menjadi indikator bahwa kualitas produk yang terjaga melalui QC berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan. Temuan ini sejalan dengan teori hubungan kualitas produk dan kepuasan pelanggan, yang menyatakan bahwa kualitas produk yang konsisten dan sesuai standar akan meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya mendorong loyalitas dan pembelian ulang. Dalam konteks di PT Balifoam Nusamegah Lombok, penerapan QC yang lebih baik terbukti tidak hanya menurunkan jumlah keluhan, tetapi juga meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap produk perusahaan.

Secara keseluruhan, hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa penerapan Quality Control di PT Balifoam Nusamegah Lombok memiliki hubungan positif dengan tingkat kepuasan pelanggan. QC berperan dalam mengendalikan kualitas produk, menangani keluhan pelanggan, mengumpulkan feedback melalui survei kepuasan, serta mendorong peningkatan repeat order. Dengan demikian, penerapan QC yang efektif tidak hanya mendukung kualitas produk dan proses produksi, tetapi juga

menjadi faktor penting dalam membangun kepuasan dan loyalitas pelanggan. Sehingga perusahaan dapat terus berkembang dan dapat dikenal oleh banyak orang.

Simpulan dan Saran

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara pada PT Balifoam Nusamegah Lombok, dapat disimpulkan bahwa penerapan Quality Control (QC) pada perusahaan tersebut telah berjalan secara sistematis dan terintegrasi dalam seluruh proses yang dilakukan oleh produksi, hal yang dilakukan mulai dari pemeriksaan bahan baku, pengawasan barang setengah jadi, hingga ditahap pengecekan barang jadi. Pelaksanaan QC yang mencakup pada Work Instruction (WI), dapat mendukung pada standar kualitas yang jelas, dokumentasi pada pemeriksaan yang rapi, serta frekuensi pada pengecekan yang tinggi mampu menjaga konsistensi pada hasil kualitas yang dihasilkan oleh produksi, sehingga dapat menekan tingkat kecacatan produk yang dihasilkan dan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pada proses produksi, dapat mengurangi jumlah komplan pada pelanggan. Sehingga dapat diketahui bahwa penerapan QC terbukti berperan penting dalam mendukung kualitas produk dan kepuasan pelanggan pada PT Balifoam Nusamegah Lombok. Dari sisi pengembangan ilmu pengetahuan dan praktis, penelitian ini memberikan kontribusi dalam memperkaya kajian empiris mengenai penerapan Quality Control pada industri manufaktur, khususnya pada industri kasur dan furniture. Penelitian ini dapat menunjukkan bahwa QC tidak hanya berfungsi sebagai alatinspeksi akhir, tetapi memiliki peran strategis dalam mendukung efisiensi operasional, kualitas produk, dan kepuasan pelanggan. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan referensi bagi perusahaan sejenis dalam penerapan QC yang efektif dan berkelanjutan, serta sebagai dasar pengambilan kebijakan manajemen dalam pengelolaan mutu suatu produk.

Berdasarkan hasil penelitian ini, PT Balifoam Nusamegah Lombok disarankan untuk terus memperkuat penerapan Quality Control mulai dari peningkatan sumber daya manusia dengan pelatihan berkelanjutan untuk mengurangi ketidaksesuaian suatu produk yang dihasilkan, penguatan disiplin kerja, serta penanaman mutu guna meminimalisir human error yang masih menjadi hambatan utama. Selain itu perusahaan juga perlu tetap mempertahankan evaluasi QC secara berkala sehingga dapat meningkatkan konsistensi penerapan standar kualitas di lapangan agar kualitas produk tetap terjaga dan kepuasan pelanggan terus meningkat. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk dapat mengembangkan penelitian ini dengan pendekatan kualitatif atau metode campuran, sehingga dapat memperluas objek penelitian pada perusahaan sejenis. Sementara itu, bagi pembaca dan praktisi industri, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam merancang dan mengimplementasikan sistem Quality Control yang efektif, berkelanjutan, dan berorientasi pada peningkatan kualitas produk serta loyalitas pada pelanggan.

Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan trimakasih yang sebesar-besarnya kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-nya sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Ucapan trimakasih juga penulis sampaikan kepada pembimbing dan seluruh karyawan pada PT Balifoam Nusamegah Lombok yang telah memberikan izin, bantuan, serta kerjasama selama proses observasi dan wawancara berlangsung. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada dosen pembimbing serta seluruh pihak yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan masukan yang sangat berharga dalam proses penyusunan penelitian ini. Tak lupa, juga penulis mengucapkan terimakasih kepada keluarga yang sudah membesarkan hingga berada dititik ini, orang yang tersayang dan

rekan rekan yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan semangat sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan lancar.

Referensi

- Affandi, N., & Auliana, S. (2014). Model Pengelolaan Sampah Perkotaan Melalui Pendekatan Manajemen. *Jurnal Sains dan Teknologi*, 10(1), 89-93.
- Al-Amin, M. (2022, Januari 18). *Obligasi Adalah Surat Utang, Ini Penjelasan Lengkapnya*. Dipetik April 14, 2022, dari <https://katadata.co.id/safrezi/berita/61e78202af898/obligasi-adalah-surat-utang-ini-penjelasan-lengkapnya>.
- Amiri M, A. A., & Mandala, K. (2019). Pengaruh Implementasi Total Quality Management Terhadap Kepuasan Pelanggan. *E-Journal Manajemen*.
- Amrizal. (2004, Agustus 31). Pencegahan dan Pendeteksian Kecurangan Oleh Auditor Internal . Jakarta.
- Andari, L., & Ismatullah, I. (2019). Pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Pencegahan Kecurangan (Studi kasus pada CV. Agung Mas Motor Kota Sukabumi). *Jurnal Ilmiah Ilmu ekonomi*, 75-81.
- Asmoro, A., & Hariyanto, S. (2018). Peranan Audit Internal Terhadap Pencegahan & Pendeteksian Kecurangan (Fraud) Di Koperasi Karyawan Pt. Platinum Ceramics Industry Atas Kinerja Tahun Buku 2014. *Jurnal Ekonomi AKuntansi*, 1-8.
- Assauri. (1993). *Manajemen Produksi dan Operasi*. Jakarta: LPFE UI.
- Bogdan, R. C, & Taylor, S.J. (1992). *Qualitative research for education: An introduction to theories and methods*. Allyn & Bacon .
- Deming. (1982). *Out of the crisis*. MIT Press.
- Djarmiko, A. (2017). Pencegahan Fraud Di Lingkup Perbankan Sesuai Prinsip Kepercayaan (Fiduciary Relation Principle) Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 PASAL 29 AYAT (4). *JPK: Jurnal Pancasila dan Kewarganegaraan*.
- Fadhilrobi, Sopiandi, A., Suliah, L., Savitri, & Sumarya, E. (2022). Analisis Pengendalian Kualitas (Quality Control) Dalam Meningkatkan Kualitas Produk (Studi Kasus Rumah Produksi Tempe Azaki). *Jurnal Inovasi Penelitian*.
- Feigenbaum. (1991). *Total Quality Control*.
- Gaspersz. (2005). *Total Quality Management: Konsep, alat dan teknik*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Heizer , & Render. (2015). *Operations management*. Salemba empat.

- Hermiyetti. (2022). Pengaruh Penerapan Pengendalian Internal Terhadap Pencegahan Fraud Pengadaan Barang. Jakarta.
- Indriati. (2019). Aplikasi Media Selektif Mikroba sebagai Indikator Kemasan Cerdas pada Bahan Pangan . *Jurnal Ilmiah Inovasi* .
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (2021). *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. Dipetik April 13, 2022, dari <https://kbbi.web.id/obligasi>.
- Katadata, T. P. (2019, Desember Selasa). Menuju Indonesia Peduli Sampah. Diambil kembali dari katadata.co.id:https://katadata.co.id/timpublikasikatadata/infografik/5e9a4c4a336e0/menuju-indonesia-peduli-sampah?utm_source=Direct&utm_medium=Tags%20Sampah%20Plastik&utm_campaign=Regular%20HL%20Pos%202.
- Kementerian Perindustrian. (2003, Maret 25). *Undang-Undang No.13 Tentang Ketenagakerjaan*. Dipetik April 13, 2022, dari https://kemenperin.go.id/kompetensi/UU_13_2003.pdf.
- Khilmiyah, A. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Penerbit Samudra Biru (Anggota IKAPI).
- Kotler, P, & Keller. K. L. (2018). *Marketing management*. Pearson.
- Latief, F., & Mokhtar, S. (2025). Meningkatkan Keputusan Pembelian Pada ShoppeFood melalui Kualitas Pelayanan, Promosi, Kemudahan penggunaan dan Online Customer Review. *Jurnal Ilmu Ekonomi*.
- Latief, F., & Mokhtar, S. (2025). Meningkatkan Keputusan Pembelian Pada ShoppeFood melalui Kualitas Pelayanan, Promosi, Kemudahan penggunaan dan Online Customer Review. *Jurnal Ilmu Ekonomi*.
- Latief, F., & Mokhtar, S. (2026). Meningkatkan Keputusan Pembelian Pada ShoppeFood melalui Kualitas Pelayanan, Promosi, Kemudahan penggunaan dan Online Customer Review. *Jurnal Ilmu Ekonomi* .
- Miles, Huberman, & Saldana. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*. SAGE Publications.
- Naya, J., & Yanti, H. (2020). Mendeteksi Kecurangan Melalui Teori Gone Menurut Persepsi. *Prosiding Seminar Nasional Pakar ke 3 Tahun 2020*, (hal. 2.41.1.-2.41.6).
- Nigiana P., J., Larasati, P., & Widowat, N. (2016). MANAJEMEN PENGELOLAAN SAMPAH DI KECAMATAN TEMBALANG . *Journal Of Public Policy And Management Review*, 5(1), 1-13.
- Nofiyarni, R. (2011). *Keandalan Efektifitas Internal Audit Dalam Pencegahan dan Deteksi Kecurangan (Fraud) Pada PT. Semen Padang`*. Padang: Univesritas Andalas.

- Nurkholiq, A., Saryono, O., & Setiawan, I. (2019). Analisis Pengendalian Kualitas (Quality Control) Dalam Meningkatkan Kualitas Produk. *Jurnal Ilmu Manajemen*.
- Pangestu, A. D., Sunarya, E., & Mulia, F. (2022). Pengaruh Quality Control Terhadap Efektivitas Proses Produksi. *Journal of Economy, Bussines and Accounting*.
- Pebruary, S., edward, M., Cokrohadisumarto, E., & Adhiatma, A. (2019). *Pencegahan Fraud di Lembaga Keuangan Mikro Syariah*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish .
- Raharja, A. (2022, Januari 11). *Fraud Adalah: Pengertian, 3 Faktor Pendorong serta Jenis*. Dipetik April 14 , 2022, dari <https://www.ekrut.com/media/fraud-adalah>.
- Renanda, R. (2023). Pelaksanaan quality control yang efektif untuk meningkatkan kinerja karyawan pada usaha Yumma Laundry. *Jurnal Kolaboratif Sains*.
- Saputri, Y., Adnan, M. F., & Alhadi, Z. (2019). Manajemen Pengelolaan Sampah Oleh Dinas Lingkungan Hidup. *Journal of Education on Social Science*, 3(2), 213-221.
- Sendari, A. (2019, Agustus 08). *Mengenal Jenis Penelitian Deskriptif Kualitatif pada Sebuah Tulisan Ilmiah*. Dipetik April 14, 2022, dari <https://hot.liputan6.com/read/4032771/mengenal-jenis-penelitian-deskriptif-kualitatif-pada-sebuah-tulisan-ilmiah>.
- Sidabutar, A. C., Ramadhani, E. O., Maulana, Y. R., & Sudiantini, D. (2024). Studi Teoritis Tentang Pengendalian Mutu (Quality Control), Kualitas Produk Terhadap Implikasi Efisiensi Produk. *Jurnal Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi*.
- Solehudin, A. (2017, Agustus 15). *Hambatan dan Resiko Penggunaan Obligasi Daerah sebagai Alternatif Pembiayaan Daerah*. Dipetik April 14, 2022, dari <https://inspektorat.tegalkab.go.id/2017/08/15/berita-baru/>.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Ed. 2. Bandung: Alfabeta.
- Susanto, E., Kalsum, U., Ikhtiari, K., & Muslim. (2021). Determinan Audit Report Lag. *SEIKO : Journal of Management & Business*, 4(3), 48-60.
- The Development Bank of Singapore Limited. (2020, Juli 14). *Mau Investasi Obligasi? Yuk, Kenali Risikonya!* Dipetik April 14, 2022, dari <https://www.dbs.id/digibank/id/id/articles/wealth-101-mau-investasi-obligasi-yuk-kenali-risikonya#>.
- Uzir et al. (2021). The effects of service quality. *Journal of realing and consumer services*.

- Wirartha, I. (2006). *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian, Skripsi, dan Tesis*. Yogyakarta : Andi .
- Yansahrita. (2023). Digital marketing: Sebagai strategi pemasaran produk home industry di wilayah OKU Timur. *ECo Buss*.
- Yulia, E. (2017). Analisis Total Quality Control Sebagai Upaya Meminimalisasi Resiko Kerusakan Produk Pada Cv Anugrah Jaya Lamongan. *Jurnal Penelitian Ekonomi dan Akuntansi*.