

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Manajemen Produksi dan Operasi

Menurut Terry dalam buku Hasibuan (2009:2) manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan, perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.

Herjanto (2008:15) menjabarkan manajemen produksi dan operasi adalah sebagai suatu proses yang berkesinambungan dan efektif menggunakan fungsi-fungsi manajemen untuk mengintegrasikan berbagai sumber daya secara efisien dalam rangka mencapai tujuan.

Pada pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen produksi dan operasi adalah suatu proses dalam pembuatan produk dengan melakukan tindakan, perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian dengan melakukan pemanfaatan terhadap sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya dengan menggunakan fungsi-fungsi manajemen agar mencapai tujuan dengan efisien.

2.2 Pengertian Manajemen Kualitas Produk dan Jasa

2.2.1 Pengertian Kualitas

Dalam buku karangan Yamit (2001:8), Goetsch Davis (1994) menjelaskan mengenai definisi kualitas, yaitu “kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Goetsch Davis menegaskan bahwa kualitas bukan hanya menekankan paa aspek hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi juga menyangkut kualitas manusia, kualitas proses dan kualitas lingkungan. Sangatlah mustahil menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas tanpa melalui manusia dan proses yang berkualitas.

2.2.2 Kualitas Dimensi

Berdasarkan persepektif kualitas yang dijelaskan dalam buku karangan Yamit (2001:10), Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (1985) mengindetifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah:

1. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

2. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
3. *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.
5. *Empaty*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.

2.2.3 Biaya Kualitas

Menurut Yamit (2001:12) biaya kualitas adalah biaya yang terjadi atau yang mungkin akan terjadi karena produk cacat atau kualitas yang jelek. Biaya yang terjadi atau yang mungkin akan terjadi berhubungan dengan desain, pengidentifikasian, perbaikan dan pencegahan kerusakan. Biaya dan kualitas merupakan satu kesatuan dan bukanlah sesuatu yang perlu dipertentangkan atau sesuatu yang berlawanan.

2.2.4 Pengukuran Kualitas

Menurut Yamit (2001:19), pengukuran kualitas dapat dilakukan melalui perhitungan biaya kualitas dan melalui penelitian pasar mengenai persepsi konsumen terhadap kualitas produk dan kualitas jasa pelayanan.

2.2.5 Kualitas Jasa Pelayanan

Yamit (2001:20), dosen, dokter, arsitek, guru, konsultan, penjaga gedung, tukang sapu, tukang masak, pelayan toko, tukang jahit dan lain sebagainya adalah nama jabatan yang kebanyakan dipakai dalam pekerjaan yang disebut "jasa pelayanan". Penyebutan pekerjaan pada umumnya akan lebih mudah dilakukan dengan mengkategorikan pekerjaan dibidang pertanian, pabrik, dan jasa.

2.3 Break Even Point (BEP)

2.3.1 Analisis Break Even Point (BEP)

Menurut Herjanto (2015:151), "Analisis *Break Even Point* (BEP) adalah suatu analisis yang bertujuan menemukan satu titik dalam kurva biaya-pendapatan yang menunjukkan biaya sama dengan pendapatan. Dimana titik tersebut disebut titik *Break Even Point*. Dengan

diketahui titik impas, sebuah analisis dapat mengetahui berapa volume perusahaan mencapai titik impasnya sehingga apabila penjualan melebihi titik impas tersebut maka perusahaan mendapatkan untung.”

Menurut Kasmir (2014:334), penggunaan analisis titik impas memiliki beberapa manfaat yang dari analisis break even point, yaitu:

1. Mendesain spesifikasi produk.
2. Menentukan harga jual persatuan.
3. Menentukan target penjualan dan penjualan minimal agar tidak mengalami kerugian.
4. Memaksimalkan jumlah produksi dan penjualan.
5. Merencanakan laba yang diinginkan.
6. Tujuan lainnya.

2.3.2 Fungsi Analisis *Break Even Point* (BEP)

Menurut Halim (2015:247), fungsi analisis yakni dapat membantu manajemen dapat mengambil keputusan antara lain tentang:

1. Jumlah penjualan minimal yang harus dipertahankan agar perusahaan tidak rugi.
2. Jumlah penjualan yang harus dicapai untuk memperoleh laba tertentu.
3. Sampai seberapa besar omzet penjualan boleh turun agar perusahaan tidak rugi.
4. Sampai seberapa besar efek dari perubahan harga jual, biaya dan volume penjualan terhadap laba yang akan diperoleh.

2.3.3 Rumus Perhitungan *Break Even Point* (BEP)

Menurut Saiman (2012:228), *Break Even Point* (BEP) adalah harga ditentukan berdasarkan titik impas (pulang pokok/kembali modal), dengan rumus:

$$\text{BEP} = \frac{\text{FC}}{\text{P} - \text{VC}} \quad \text{atau} \quad \text{BEP} = \frac{\text{FC}}{1 - \frac{\text{VC}}{\text{P}}}$$

Dengan menggunakan pendapatan sama dengan biaya, rumus BEP menurut Herjanto (2008:153) dapat diperoleh sebagai berikut:

$$\text{TR} = \text{TC}$$

$$\text{P.Q} = \text{F} + \text{V.Q}$$

$$\text{BEP (Q)} = \frac{F}{P - V}$$

$$\begin{aligned} \text{BEP (Rp)} &= \text{BEP (Q)} \times P \\ &= \frac{F}{P - V} \times P \end{aligned}$$

$$\text{BEP (Rp)} = \frac{F}{1 - V/P}$$

Apabila keuntungan dinyatakan dengan π , volume yang diperlukan untuk menghasilkan keuntungan tertentu dapat dicari dari persamaan berikut ini:

$$\begin{aligned} \pi &= \text{TR} - \text{TC} \\ &= P \cdot Q - (F + V \cdot Q) \\ &= (P - V) \times Q - F \\ Q &= \frac{F + \pi / (1 - t)}{P - V} \quad \text{atau} \quad Q = \text{BEP} + \frac{\pi}{P - V} \end{aligned}$$

Apabila unsur pajak terhadap keuntungan (t) dimasukkan dalam analisis, rumus diatas berubah menjadi sebagai berikut:

$$Q = \frac{F + \pi / (1 - t)}{P - V}$$

$$\text{Atau} \quad Q = \frac{\text{BEP} + \pi}{(1 - t)(P - V)}$$

Keterangan:

BEP (Rp) = Titik break even (dalam rupiah)

BEP (Q) = Titik break even (dalam unit)

Q (Quantity/Kualitas) = Jumlah unit yang dijual

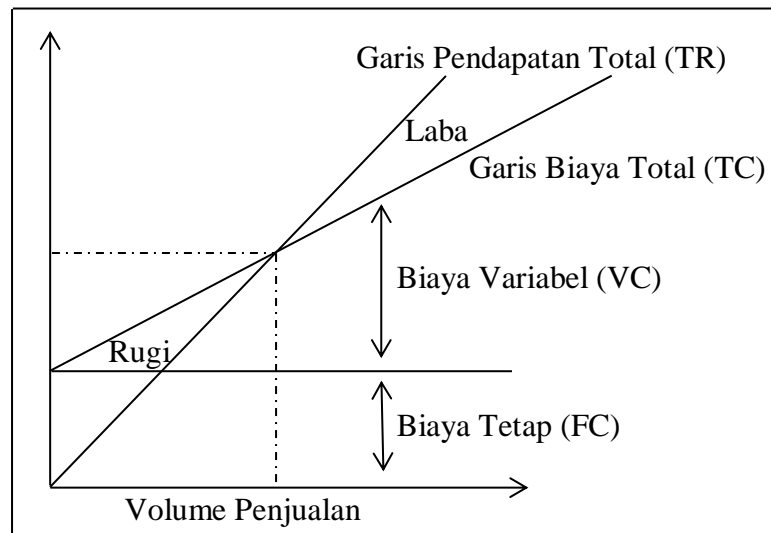
F (*Fixed Cost*) = Biaya tetap

V (*Variable Cost*) = Biaya variabel per unit

P (Price/Harga) = Harga jual netto per unit

TR (*Total Revenue*) = Total pendapatan

TC (*Total Cost*) = Total biaya
T (*Tax*) = Pajak keuntungan
 π = Laba atau keuntungan



Gambar 2.1
Grafik *Break Even Point* (BEP)