

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan



Gambar 2. 1 Logo Perusahaan

Sumber: Data Perusahaan 2025

PT Usaha Saudara Mandiri (USM) memulai perjalanannya sebagai sebuah usaha rumahan yang didirikan oleh Bapak Utu Muliawan pada tahun 1992. Berkat dedikasi dan kerja keras seluruh tim yang selalu berpegang pada prinsip untuk "memproduksi hanya kualitas terbaik," USM kini telah berkembang menjadi sebuah pabrik besar dengan jumlah karyawan mencapai 200 orang. Perusahaan ini juga telah memperluas jangkauannya dengan memiliki 10 kantor pemasaran serta satu kantor perwakilan.

Dengan mengusung merek dagang United Heater, USM telah dikenal luas sebagai produsen elemen pemanas berkualitas tinggi. Produk-produknya dihasilkan dengan memanfaatkan bahan baku terbaik dan teknologi mesin yang canggih. Kombinasi antara kualitas unggul, harga kompetitif, pengiriman yang cepat, serta jaminan garansi menjadikan United Heater salah satu produsen elemen pemanas industri terkemuka di Indonesia. Bahkan, produk-produk USM kini telah diekspor ke Vietnam dan beberapa negara di kawasan Timur Tengah.

Keberhasilan yang diraih USM tidak lepas dari dukungan dan kepercayaan para pelanggan setianya. Oleh karena itu, perusahaan sangat menghargai hubungan kemitraan dengan konsumen dan merasa bangga dapat menjadi bagian dari kesuksesan proses produksi mereka.

Untuk memastikan mutu produk dan layanan, USM mulai menerapkan standar manajemen mutu ISO 9001:2000 sejak April 2003. Standar ini kemudian diperbarui menjadi ISO 9001:2015, yang diterapkan di seluruh lini operasional perusahaan. Dengan penerapan standar tersebut, USM terus berkomitmen untuk mengutamakan kepuasan pelanggan melalui perbaikan berkelanjutan dalam kualitas produk dan profesionalisme kerja.

Selain itu PT Usaha Saudara Mandiri mendapatkan sertifikat merek untuk produk *heater*. Sertifikat merek ini didapatkan dari kementerian hukum dan hak asasi manusia berdasarkan pada undang undang nomor 20 tahun 2016 tentang merek. Dimana sertifikat ini dibutuhkan bagi setiap perusahaan guna melindungi produknya.

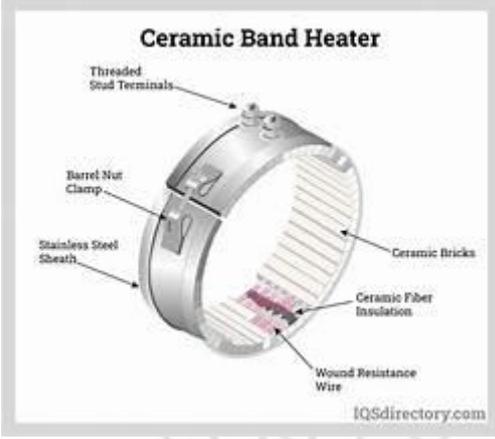


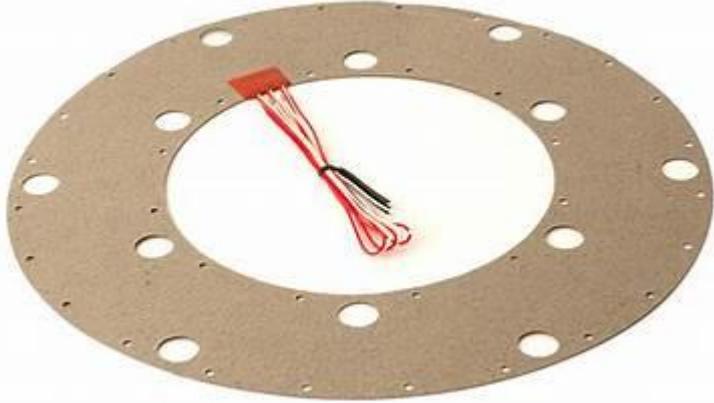
Gambar 2. 2 Sertifikat Perusahaan

Sumber : Data Perusahaan 2025

Sejak awal berdiri PT Usaha Saudara Mandiri telah memproduksi elemen – elemen pemanas untuk semua keperluan. Berikut adalah daftar produk yang diproduksi perusahaan:

Tabel 2.1 Nama Produk Heater Produksi United Heater

NO	Gambar Produk	Nama Produk	Deskripsi
1		<p>Cartridge Heater (cartridge standar, cartridge nozzle)</p>	<p>Cartridge heater adalah jenis elemen pemanas listrik yang berbentuk silinder dan dirancang untuk menghasilkan panas dengan efisiensi tinggi. Pemanas ini umumnya digunakan dalam berbagai aplikasi industri, terutama dalam proses cetakan (moulding) dan pemanasan mesin.</p>
2		<p>Ceramic Heater (bobbin, ceramic band)</p>	<p>Ceramic heater adalah jenis pemanas listrik yang menggunakan elemen pemanas berbahan keramik dengan koefisien suhu positif (Positive Temperature Coefficient atau PTC). Pemanas ini dikenal karena efisiensi, keamanan, dan daya tahan yang tinggi, serta banyak digunakan untuk berbagai aplikasi, baik</p>

			dalam skala rumah tangga maupun industri.
3	 <p>Industrial Infrared Heater</p> <p>IQSdirectory.com</p>	Infrared Heater (whitebody, blackbody)	Ceramic heater adalah jenis pemanas listrik yang menggunakan elemen pemanas berbahan keramik dengan koefisien suhu positif (Positive Temperature Coefficient atau PTC). Pemanas ini dikenal karena efisiensi, keamanan, dan daya tahan yang tinggi, serta banyak digunakan untuk berbagai aplikasi, baik dalam skala rumah tangga maupun industri.
4		Mica Heater (strip, nozzle, band)	Mica heater adalah jenis pemanas listrik yang menggunakan elemen pemanas berbahan mica, mineral alami yang dikenal karena sifat konduktivitas termalnya yang sangat baik. Mica heater banyak digunakan dalam berbagai aplikasi, baik untuk kebutuhan industri maupun rumah

			tangga, berkat efisiensi dan keandalannya.
5		<p>Thermocouple (thermocouple type K,J,R,S,T,E, RTD PT 50,100,1000, dll)</p>	<p>Thermocouple adalah alat pengukur suhu yang menggunakan prinsip efek termoelektrik, khususnya Seebeck effect. Alat ini terdiri dari dua kabel logam berbeda yang disambungkan pada ujungnya untuk membentuk sebuah junction. Ketika junction tersebut terkena perbedaan suhu, tegangan listrik kecil (EMF) dihasilkan, yang kemudian dapat diukur untuk menentukan suhu.</p>
6		<p>Tubular Heater (straight, multiform, cast-in, finned, radiant, in-line)</p>	<p>Tubular heater adalah elemen pemanas listrik yang dirancang untuk berbagai aplikasi pemanasan, baik di industri maupun rumah tangga. Pemanas ini dikenal karena efisiensinya yang tinggi, fleksibilitas desain, dan</p>

			<p>keamanannya. Tubular heater menggunakan elemen pemanas berbentuk kawat resistansi yang dilindungi oleh tabung logam, membuatnya tahan lama dan cocok untuk berbagai kondisi operasional.</p>
7		Quartz Heater	<p>Quartz heater adalah jenis pemanas listrik yang menggunakan teknologi radiasi inframerah untuk menghasilkan dan mendistribusikan panas secara langsung ke objek atau permukaan. Pemanas ini dikenal karena efisiensinya yang tinggi, pemanasan cepat, dan kemampuannya untuk memberikan panas yang terarah.</p>

Selain Elemen pemanas Tersebut PT Usaha Saudara Mandiri juga merancang dan membuat unit pemanas sesuai dengan kebutuhan konsumennya seperti diantaranya

Tabel 2.2 Nama Produk Heater Kebutuhan Konsumen

NO	Gambar Produk	Nama Produk	Deskripsi
1		<p>Bath Production Oven (Drying Oven, Circulation Oven, Undercoat Oven, Topcoat Oven, dll)</p>	<p>Bath production oven adalah jenis oven industri yang digunakan khusus untuk memanaskan dan mengolah material dalam proses pembuatan bak mandi, terutama yang terbuat dari akrilik atau fiberglass. Oven ini dirancang untuk memberikan suhu yang konsisten dan terkendali, memungkinkan reaksi kimia yang diperlukan untuk membentuk dan mengerasnya material.</p>
2		<p>Continous Production Oven (Conveyor Oven)</p>	<p>Continuous production oven adalah jenis oven industri yang dirancang untuk mendukung proses produksi secara berkelanjutan tanpa gangguan. Oven ini menggunakan sistem conveyor atau mekanisme serupa untuk memindahkan material</p>

		<p>atau produk melalui zona pemanasan secara terus-menerus, sehingga ideal untuk aplikasi yang membutuhkan efisiensi tinggi dan volume produksi besar.</p>
3	<p>ELECTRICALLY OPERATED CRUCIBLE FURNACE FOR ALUMINUM MELTING</p> 	<p>Furnace adalah alat pemanas yang digunakan untuk menghasilkan panas dalam berbagai aplikasi, termasuk rumah tangga, industri, dan metalurgi. Alat ini bekerja dengan mengubah energi (seperti listrik, gas, atau bahan bakar) menjadi panas yang kemudian diteruskan ke material atau ruang tertentu melalui radiasi atau konveksi. Furnace memiliki peran penting dalam proses seperti pengolahan logam, pemanasan material, dan pemanasan ruangan.</p> <p>Furnace (Melting Furnace, Tilting Furnace, Mobile Furnace, Tempering Conveyor Furnace, dll)</p>

4		Unit pemanas lain (rotary drying drum, hot water heater, oven box gallon, dll)	dll
---	--	--	-----

Seluruh unit pemanas yang diproduksi oleh PT Usaha Saudara Mandiri dirancang dengan berbagai keunggulan yang mendukung kinerja dan efisiensi penggunaan. Beberapa kelebihan tersebut antara lain sistem keamanan yang terjamin, harga yang kompetitif, serta dukungan teknis yang responsif. Selain itu, produk USM juga dikenal memiliki konsumsi energi yang efisien, biaya operasional yang rendah, dan mudah dalam pengoperasian. Perawatan unit pun tergolong minimal, sehingga sangat praktis untuk digunakan dalam jangka panjang. Tidak hanya itu, desain produknya dibuat ringkas dan ramah lingkungan, menjadikan unit pemanas USM sebagai solusi pemanas industri yang handal dan berkelanjutan.

2.1.1 Visi Misi

Visi

"Menjadi mitra kerja yang memberi nilai dan manfaat yang lebih dalam pembuatan pemanas elektrik untuk semua industri di Indonesia dan Asia Tenggara"

Misi

"Mengutamakan kepuasan pelanggan"

2.1.2 Kebijakan Mutu

1. Mengutamakan kepuasan pelanggan
2. Melakukan perbaikan berkesinambungan
3. Mematuhi peraturan dan perundang – undangan yang berlaku

2.2 Data Umum Perusahaan

Nama Perusahaan : PT Usaha Saudara Mandiri

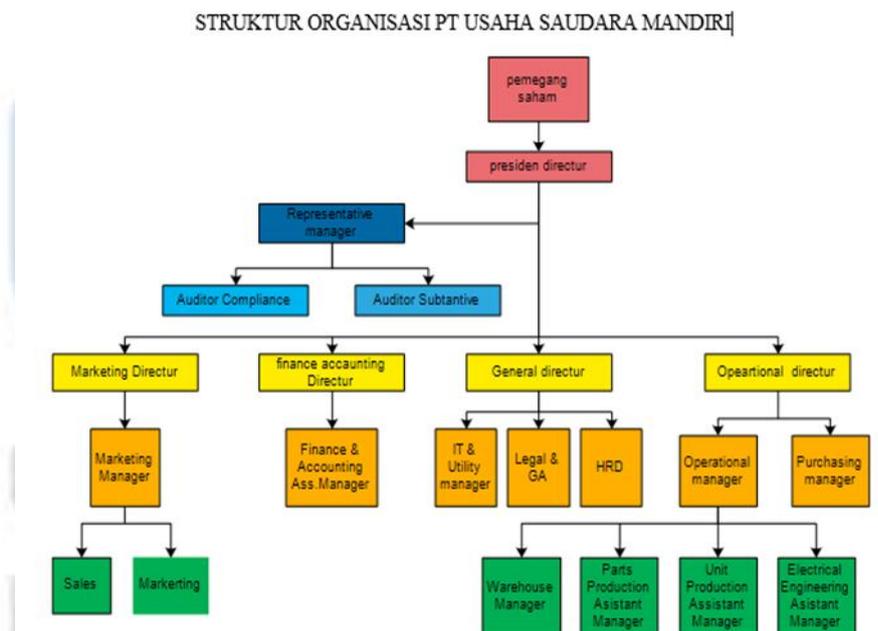
Alamat Perusahaan : JL. Haji Aning (Karyawan), No. 88, Kampung Gebang, Jatiuwung, Tangerang, RT.005/RW.002, Sangiang Jaya, Kec. Periuk, Kota Tangerang, Banten 15132

Website : <https://www.unitedheater.co.id/views/Home>

Nomor Telepon : [\(021\) 5900103](tel:(021)5900103)

2.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur Organisasi PT. Usaha Saudara Mandiri dapat dilihat pada gambar 2.3



Gambar 2. 3 Struktur Organisasi

Sumber : Data Perusahaan 2025

Tugas dan Tanggung Jawab

1. *Shareholder Meeting* (Rapat Umum Pemegang Saham)

Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) memegang peranan sentral dalam tata kelola PT Usaha Saudara Mandiri (USM). Forum ini merupakan wadah utama di mana para pemilik saham, baik perorangan maupun institusi, berkumpul untuk membahas dan menentukan arah kebijakan perusahaan. Di USM, RUPS terdiri dari 43 pemilik saham yang memiliki hak suara sesuai dengan jumlah kepemilikan masing-masing.

Setiap keputusan besar yang menyangkut masa depan perusahaan, termasuk perubahan struktur organisasi, penetapan strategi bisnis, hingga pemilihan anggota dewan direksi, diputuskan melalui forum ini. RUPS juga menjadi tempat untuk mengevaluasi kinerja manajemen serta menyetujui laporan keuangan tahunan. Dengan demikian, segala keputusan yang tidak menjadi kewenangan direksi atau dewan komisaris, sepenuhnya menjadi hak dan tanggung jawab RUPS.

Selain itu, RUPS berfungsi sebagai sarana komunikasi antara manajemen dan pemegang saham, sehingga tercipta transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan perusahaan. Melalui diskusi dan musyawarah di forum ini, diharapkan setiap kebijakan yang diambil dapat mencerminkan kepentingan seluruh pemegang saham dan mendukung pertumbuhan perusahaan secara berkelanjutan.

2. President Director

Jabatan Presiden Direktur di PT Usaha Saudara Mandiri saat ini dijalankan oleh Bapak Uti Muliawan. Berdasarkan ketentuan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, posisi Direksi memiliki tanggung jawab utama dalam menjalankan roda operasional perusahaan secara menyeluruh. Dalam struktur organisasi, Presiden Direktur berperan sebagai pemimpin tertinggi di tingkat

manajemen dan menjadi pengambil keputusan utama dalam berbagai aspek penting perusahaan.

Tanggung jawab yang dimiliki Presiden Direktur meliputi penetapan arah dan kebijakan strategis perusahaan, mengelola sumber daya serta aset yang dimiliki, dan memastikan seluruh aktivitas operasional berjalan sesuai dengan visi dan misi yang telah ditetapkan. Selain itu, Presiden Direktur juga wajib menyusun dan menyampaikan laporan kinerja perusahaan kepada para pemilik saham sebagai bentuk pertanggungjawaban atas hasil yang dicapai selama periode tertentu.

Tidak hanya itu, segala bentuk keuntungan maupun kerugian yang timbul dari aktivitas bisnis perusahaan juga menjadi tanggung jawab Presiden Direktur. Oleh karena itu, posisi ini menuntut kemampuan kepemimpinan yang kuat, integritas tinggi, serta keahlian dalam mengambil keputusan yang berdampak besar terhadap kelangsungan dan perkembangan perusahaan ke depan.

3. *Representative Manager*

Representative Manager memegang peran yang sangat penting dalam memastikan keberhasilan penerapan sistem manajemen mutu di perusahaan. Tugas utama dari posisi ini adalah melaporkan perkembangan dan memberikan masukan terkait pelaksanaan standar ISO kepada pihak manajemen. Selain itu, Representative Manager juga berfungsi sebagai penghubung antara manajemen tingkat atas dengan pihak luar perusahaan, khususnya dalam hal yang berkaitan dengan Sistem Manajemen Mutu (SMM).

Dengan peran tersebut, Representative Manager membantu menjamin bahwa proses dan prosedur yang diterapkan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, sehingga kualitas produk atau layanan perusahaan tetap terjaga. Posisi ini juga berkontribusi dalam meningkatkan komunikasi dan koordinasi antara berbagai bagian dalam perusahaan serta dengan pihak

eksternal, sehingga penerapan sistem manajemen mutu dapat berjalan dengan lancar dan efektif.

4. Marketing Director

Marketing Director bertanggung jawab untuk merancang dan mengembangkan strategi pemasaran yang didasarkan pada analisis pasar serta kebutuhan pelanggan, baik yang sedang berlangsung maupun yang diperkirakan akan muncul di masa depan. Jabatan ini juga mengawasi hasil penjualan dan pengelolaan anggaran promosi, sekaligus mengembangkan jaringan distribusi produk perusahaan agar dapat menjangkau pasar secara lebih luas dan efektif. Dengan peran tersebut, Marketing Director memastikan bahwa strategi pemasaran yang dijalankan dapat mendukung pertumbuhan bisnis serta meningkatkan daya saing perusahaan di pasar

5. Marketing Manager

Marketing Manager memegang peran penting dalam mengawasi semua kegiatan yang berkaitan dengan pemasaran, penjualan, dan promosi produk perusahaan. Tugas utama dari posisi ini adalah mencari cara-cara baru dalam melakukan promosi agar produk lebih dikenal oleh konsumen, serta menetapkan harga yang kompetitif supaya produk tetap menarik di pasar.

Di bawah pengawasan Marketing Manager, terdapat tim sales yang bertugas langsung menjual produk dan memastikan pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan. Selain itu, ada juga tim marketing yang fokus melakukan riset terkait harga, merancang strategi promosi, dan memahami kebutuhan serta tren pasar agar perusahaan dapat menyesuaikan produk dan layanannya dengan keinginan konsumen.

Dengan peran tersebut, Marketing Manager berkontribusi besar dalam menjaga kelancaran proses pemasaran dan meningkatkan penjualan produk secara efektif.

6. *Finance and Accounting Director*

Finance and Accounting Director memegang peran penting dalam merancang strategi keuangan perusahaan sekaligus memastikan kelancaran operasional di bidang akuntansi. Tanggung jawab utama posisi ini meliputi penyusunan laporan keuangan yang akurat dan tepat waktu, pengelolaan anggaran operasional secara efisien, serta penyediaan analisis keuangan yang mendalam untuk mendukung pengambilan keputusan bisnis oleh manajemen. Selain itu, *Finance and Accounting Director* juga bertugas mengawasi arus kas, mengelola risiko keuangan, dan memastikan kepatuhan perusahaan terhadap peraturan serta standar akuntansi yang berlaku. Dengan peran strategis tersebut, posisi ini menjadi kunci dalam menjaga kesehatan finansial perusahaan dan mendukung pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan.

7. *Finance & Accounting Staf*

Divisi Finance bertanggung jawab penuh atas pengelolaan dana perusahaan, yang meliputi kas, rekening bank, serta berbagai bentuk investasi. Divisi ini mengatur seluruh arus kas masuk dan keluar dengan cermat untuk menjaga kelancaran operasional perusahaan. Selain itu, divisi Finance memastikan bahwa setiap transaksi keuangan terdokumentasi dengan baik dan disampaikan secara tepat kepada bagian akuntansi untuk diproses lebih lanjut.

Sementara itu, divisi Akuntansi memiliki peran utama dalam mencatat, mengelompokkan, dan menyusun laporan keuangan perusahaan secara sistematis dan akurat. Proses ini sangat penting agar perusahaan dapat memantau kondisi keuangan secara transparan dan memenuhi kewajiban pelaporan sesuai dengan standar yang berlaku.

Secara umum, tugas-tugas yang biasa dilakukan oleh staf di divisi *Finance & Akuntansi* meliputi menerima dan memproses pesanan, melakukan rekonsiliasi bank untuk memastikan kesesuaian antara catatan internal dan

laporan bank, menginput biaya serta transaksi ke dalam jurnal akuntansi, mencatat work order yang berhubungan dengan aktivitas operasional, serta menjurnal pengisian ulang petty cash untuk kebutuhan dana kecil perusahaan.

8. *Human Resource Division*

Divisi Sumber Daya Manusia (HRD) memiliki peran penting dalam mengelola dan mengembangkan karyawan di perusahaan. Tugas utama HRD meliputi penyusunan sistem manajemen SDM yang efektif dan efisien, penilaian kinerja karyawan secara objektif, serta pelaksanaan proses rekrutmen dan seleksi untuk mendapatkan tenaga kerja yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Selain itu, HRD juga bertanggung jawab dalam merancang dan menjalankan program pelatihan dan pengembangan agar karyawan dapat meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka. Proses promosi pegawai juga menjadi bagian dari tugas HRD, yang dilakukan berdasarkan evaluasi kinerja dan kebutuhan perusahaan. Dengan demikian, HRD berfungsi sebagai penghubung antara perusahaan dan karyawan, memastikan bahwa organisasi memiliki sumber daya manusia yang kompeten, termotivasi, dan siap menghadapi tantangan bisnis secara berkelanjutan.

9. *Operational Director*

Operational Director merupakan posisi kunci yang memiliki tanggung jawab luas dalam mengawasi seluruh kegiatan operasional perusahaan. Peran ini mencakup pengelolaan proses bisnis mulai dari tahap perencanaan awal hingga evaluasi akhir untuk memastikan setiap aktivitas berjalan sesuai dengan rencana dan target yang telah ditetapkan. Operational Director bertugas menetapkan standar operasional perusahaan yang menjadi pedoman bagi seluruh unit kerja agar dapat menjalankan tugasnya secara konsisten, efisien, dan berkualitas.

Selain itu, Operational Director juga memimpin pengelolaan berbagai proyek yang sedang berjalan, termasuk pengawasan terhadap proses produksi dan layanan yang dihasilkan perusahaan. Dengan demikian, posisi ini memastikan bahwa output yang dihasilkan tidak hanya memenuhi standar kualitas, tetapi juga sesuai dengan kebutuhan pasar dan ekspektasi pelanggan. Pengawasan yang ketat terhadap hasil produksi dan proses kerja menjadi salah satu fokus utama agar perusahaan dapat mempertahankan daya saing dan meningkatkan produktivitas secara berkelanjutan.

10. Operating Manager

Operating Manager memiliki peran penting dalam mengelola sumber daya manusia yang bekerja di lini produksi, mengawasi kualitas produk, serta mengatur manajemen produktivitas agar proses produksi berjalan secara efisien. Posisi ini juga bertanggung jawab memastikan kelancaran seluruh tahapan produksi hingga distribusi barang ke pasar. Dalam melaksanakan tugasnya, Operating Manager membawahi beberapa asisten manajer yang fokus pada bidang masing-masing, seperti Warehouse Manager yang mengelola penyimpanan dan pengiriman, Parts Production Assistant Manager yang mengawasi produksi suku cadang, Unit Production Assistant Manager yang bertanggung jawab atas produksi unit utama, serta Electrical Engineering Assistant Manager yang menangani aspek teknis dan perawatan peralatan listrik. Dengan koordinasi yang baik antara tim ini, Operating Manager memastikan proses operasional perusahaan berjalan lancar dan produktif.

11. *Purchasing Manager*

Purchasing Manager memegang peranan penting dalam memastikan ketersediaan barang dan bahan baku yang dibutuhkan perusahaan agar proses produksi dan operasional dapat berjalan tanpa hambatan. Tugas utama dari posisi ini adalah mengelola seluruh aktivitas pengadaan mulai dari pemilihan *supplier* yang tepat, menjalin dan memelihara hubungan kerja yang baik dengan para pemasok, hingga melakukan evaluasi terhadap kinerja *supplier* secara berkala. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa barang dan bahan yang diperoleh memiliki kualitas yang sesuai standar serta dapat dipasok tepat waktu.

Selain itu, *Purchasing Manager* bertanggung jawab dalam menentukan kebijakan pembelian yang efektif dan efisien, yang mencakup prosedur pengadaan, persyaratan kontrak, serta standar kualitas barang. Dalam menjalankan tugasnya, *Purchasing Manager* juga aktif melakukan negosiasi harga dan syarat pembayaran dengan *supplier* untuk mendapatkan penawaran terbaik yang dapat menguntungkan perusahaan tanpa mengorbankan kualitas.

Pengelolaan anggaran pengadaan menjadi bagian penting lain dari tanggung jawab *Purchasing Manager*. Posisi ini harus memastikan bahwa seluruh pengeluaran untuk pembelian barang dan bahan sesuai dengan anggaran yang telah ditetapkan dan kebijakan perusahaan. Dengan demikian, *Purchasing Manager* berperan dalam mengontrol biaya pengadaan agar tetap efisien dan tidak melebihi batas yang diizinkan, sekaligus menjaga ketersediaan stok yang memadai untuk mendukung kelancaran operasional.

2.4 Landasan Teori

2.4.1 Manajemen

“Manajemen adalah seperangkat kegiatan (termasuk perencanaan dan pengambilan keputusan, pengorganisasian, memimpin, dan mengendalikan) diarahkan pada sumber daya organisasi (manusia, keuangan, fisik, dan informasi),

dengan tujuan untuk mencapai tujuan organisasi dengan cara yang efisien dan efektif” (Griffin, 2013)

“Manajemen adalah pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien melalui perencanaan, perorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian sumber daya organisasi.” (Daft, 2016)

“Manajemen lebih mudah dijelaskan daripada dilakukan. Bahkan perusahaan yang luar biasa bisa membuat kesalahan. Strategi yang baik bisa bertahan lama, tetapi mereka tidak bertahan selamanya.” (Magretta, 2012)

“Manajemen adalah disiplin. Setelah dikuasai, itu akan membantu Anda untuk menavigasi perubahan eksternal dalam lingkungan bisnis dan internal organisasi Anda sendiri.” (Magretta, 2012)

Berdasarkan kutipan-kutipan teori dari para ahli di atas, penulis menyimpulkan bahwa manajemen merupakan suatu proses yang melibatkan perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian terhadap sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Oleh karena itu, pemahaman tentang konsep manajemen sangat penting untuk diterapkan dalam dunia kerja, termasuk dalam kegiatan magang, agar dapat memberikan kontribusi yang maksimal terhadap proses kerja dan pencapaian tujuan organisasi.

2.4.2 Manajemen Operasional

“Manajemen operasi adalah pengelolaan proses atau sistem yang menciptakan barang dan menyediakan jasa. Ini mencakup peramalan, perencanaan kapasitas, penjadwalan, pengelolaan inventaris, memastikan kualitas, memotivasi karyawan, memutuskan dimana menemukan fasilitas, dan banyak lagi.”(Stevenson, 2002)

Manajemen operasional ialah sebuah serangkaian kegiatan yang menghasilkan sebuah nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan mengubah suatu input menjadi output. (Heizer, Jay and Render, 2009)

Manajemen operasi merupakan kegiatan untuk mengolah sumber daya yang tersedia secara optimal dalam suatu proses transformasi, sehingga menjadi output yang memiliki manfaat lebih dari sebelumnya. (Rusdiana & Ramdhani, 2014)

Berdasarkan kutipan dari para ahli, penulis menyimpulkan bahwa manajemen operasi merupakan serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk mengelola dan mengoptimalkan proses produksi serta penggunaan sumber daya secara efisien dan efektif, guna menghasilkan barang dan jasa yang bernilai tambah. Proses ini mencakup berbagai aspek penting seperti peramalan, perencanaan kapasitas, penjadwalan, pengendalian mutu, hingga pengelolaan sumber daya manusia. Dengan demikian, manajemen operasi memegang peran krusial dalam menjamin tercapainya tujuan organisasi melalui pengelolaan sistem produksi yang terstruktur dan terarah.

2.4.3 Quality Control

“*Quality Control* adalah penelitian, pengembangan, dan pemenuhan kepuasan pada konsumen, serta pemberian pelayanan yang baik pada pelaksanaannya dengan melibatkan pimpinan teratas sampai karyawan pelaksana dalam perusahaan.” (Dr. K. Ishikawa dalam Damayanti, 2018)

Pengendalian kualitas memiliki tujuan yang bersifat jangka pendek dan tujuan jangka panjang bagi perusahaan. Tujuan jangka pendek pengaruhnya memang tidak terlalu terlihat bagi perusahaan, sebab tidak bisa dirasakan langsung. Namun tujuan jangka panjang akan memberikan pengaruh yang lebih baik bagi kualitas produk dan keuntungan yang berkelanjutan. (Mitra, 2021)

Berdasarkan kutipan dari para ahli tersebut, penulis menyimpulkan bahwa pengendalian kualitas (*quality control*) merupakan proses penting dalam suatu organisasi yang melibatkan seluruh elemen perusahaan, dari pimpinan hingga karyawan pelaksana, demi mencapai kepuasan konsumen secara menyeluruh. *Quality control* tidak hanya berfokus pada hasil jangka pendek yang terlihat secara

langsung, tetapi juga memiliki peran strategis jangka panjang dalam meningkatkan mutu produk serta menciptakan keuntungan yang berkelanjutan bagi perusahaan. Oleh karena itu, penerapan *quality control* yang menyeluruh dan berkelanjutan menjadi kunci dalam mempertahankan daya saing dan keberhasilan organisasi di masa depan.

