

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka**

##### **2.1.1 Lokasi**

Pemilihan lokasi mempunyai fungsi yang strategis karena dapat ikut menentukan tercapainya tujuan badan usaha. Pemilihan lokasi harus memperhatikan potensi pasar yang tersedia di sekitar lokasi tersebut. Pemilihan lokasi sangat penting mengingat apabila salah dalam menganalisis lokasi yang ditempati akan berakibat meningkatnya biaya yang akan dikeluarkan nantinya. Lokasi merupakan salah satu konsep dasar geografi terpenting, arena lokasi dapat menunjukkan posisi suatu tempat, benda atau gejala di permukaan bumi.

Menurut Fandy Tjiptono (2013: 92) "Lokasi adalah tempat perusahaan beroperasi atau tempat perusahaan melakukan kegiatan untuk menghasilkan barang dan jasa yang mementingkan segi ekonominya." Menurut Ujang Suwarman (2009: 280), "Lokasi merupakan tempat usaha yang sangat mempengaruhi keinginan seseorang konsumen untuk datang dan berbelanja".

Pemilihan lokasi menurut Buchari Alma (2010: 105) memilih lokasi usaha yang tepat sangat menentukan keberhasilan dan kegagalan usaha dimasa yang akan datang. Selanjutnya menurut Heizer (2014: 112) tujuan strategi lokasi adalah untuk memaksimalkan keuntungan lokasi bagi perusahaan. Keputusan lokasi sering bergantung kepada tipe bisnis. Pada analisis lokasi di sektor industri strategi yang dilakukan terfokus pada minimalisasi biaya, Hal ini disebabkan

karena perusahaan manufaktur mendapatkan bahwa biaya cenderung sangat berbeda di lokasi yang berbeda, sementara pada sektor jasa, fokus ditujukan untuk memaksimalkan pendapatan. Hal ini disebabkan karena perusahaan manufaktur mendapatkan bahwa biaya cenderung berbeda di antara lokasi yang berbeda.

**Tabel 2.1**  
**Strategi Lokasi Organisasi Jasa dan Industri**

<b>Lokasi Jasa/Eceran/Profesional</b>	<b>Lokasi Industri</b>
<b>Fokus Pada Pendapatan</b>	<b>Fokus Pada Biaya</b>
<p><b>Volume/pendapatan</b> Lokasi, daya beli Persaingan, iklan/penentuan harga</p> <p><b>Mutu Fisik</b> Parkir/akses ; keamanan/penerangan; penampilan/citra</p> <p><b>Penentu biaya</b> Kaliber manajemennya Kebijakan operasi</p>	<p><b>Biaya yang terlihat</b> Biaya transportasi bahan baku Biaya pengangkutan barang jadi Biaya energi dan keperluan, tenaga kerja; bahan baku; pajak; dan lain lain</p> <p><b>Biaya tak terlihat dan masa depan</b> Sikap terhadap serikat pekerja Kualitas hidup Pengeluaran pemerintah untuk biaya pendidikan Kualitas pemerintah</p>
<b>Teknik</b>	
<p>Model regresi untuk menentukan kadar penting tidaknya suatu faktor Metode pemeringkatan faktor lalu lintas Analisis demografis dari area lokasi Analisis daya beli wilayah Metode pusat gravitasi</p>	<p>Metode transportasi Metode pemeringkatan faktor Analisis titik impas lokasi Grafik silang</p>
<b>Asumsi</b>	
<p>Lokasi merupakan penentu utama pendapatan Isu-isu kontak konsumen yang tinggi sangat penting Biaya relatif konstan pada area tertentu; oleh karena itu, fungsi pendapatannya sangat penting.</p>	<p>Lokasi merupakan penentu utama biaya Hampir semua biaya utama di identikkan untuk setiap daerah Hubungan pelanggan yang rendah menjadikan fokus terletak pada biaya yang dapat diidentifikasi biaya tidak nyata dapat dievaluasi.</p>

Sumber: Tjiptono (2013: 152)

Disamping itu, keputusan pemilihan suatu lokasi juga mencerminkan komitmen jangka panjang perusahaan dalam hal keuangan, karena merubah lokasi yang buruk kadang kala sulit dilakukan dan sangat mahal (Nugroho dan Paramita, 2009:119).

Lokasi berarti berhubungan dengan tempat di mana perusahaan harus bermarkas melakukan operasi. Lokasi yaitu keputusan yang dibuat perusahaan berkaitan dengan dimana operasi dan staffnya akan ditempatkan (Lupiyoadi 2010: 61). Dalam hal ini ada tiga jenis interaksi yang mempengaruhi lokasi, yaitu :

1. Konsumen mendatangi pemberi jasa (perusahaan), apabila keadaannya seperti ini maka lokasi menjadi sangat penting. Perusahaan sebaiknya memilih tempat dekat dengan konsumen sehingga mudah dijangkau dengan kata lain harus strategis;
2. Pemberi jasa mendatangi konsumen, dalam hal ini lokasi tidak terlalu penting tetapi yang harus diperhatikan adalah penyampaian jasa harus tetap berkualitas;
3. Pemberi jasa dan konsumen tidak bertemu langsung, berarti service provider dan konsumen berinteraksi melalui sarana tertentu seperti telepon, komputer, dan surat.

Lamb et al, (2008: 63) menyatakan bahwa memilih tempat atau lokasi yang baik merupakan keputusan yang penting, karena :

1. Tempat merupakan komitmen sumber daya jangka panjang yang dapat mengurangifleksibilitas masa depan usaha.

2. Lokasi akan mempengaruhi pertumbuhan dimasa depan. Area yang dipilih haruslah mampu untuk tumbuh dari segi ekonomi sehingga ia dapat mempertahankan kelangsungan hidup usaha.
3. Lingkungan setempat dapat saja berubah setiap waktu, jika nilai lokasi memburuk, maka lokasi usaha harus dipindahkan atau ditutup.

#### **2.1.1.1 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Lokasi**

Menurut Fandy Tjiptono (2013: 92) bahwa dalam pemilihan tempat/lokasi fisik perlu beberapa faktor yang harus dipertimbangkan, diantaranya yaitu :

1. Akses, misalnya lokasi yang dilalui atau mudah di jangkau sarana transportasi umum.
2. *Visibilitas*, yaitu lokasi atau tempat yang dapat dilihat dengan jelas dari jarak pandang normal.
3. Lalu lintas (*traffic*), menyangkut dua pertimbangan utama:
  - a. Banyaknya orang yang lalu-lalang bisa memberikan peluang besar terhadap terjadinya *buying*, yaitu keputusan pembelian yang sering terjadi spontan, tanpa perencanaan, dan atau tanpa melalui usaha-usaha khusus.
  - b. Kepadatan dan kemacetan lalu lintas bisa juga jadi hambatan.
4. Tempat parkir yang luas, nyaman, dan aman, baik untuk kendaraan roda dua maupun roda empat.
5. Ekspansi, yaitu tersedianya tempat yang cukup luas apabila ada perluasan di kemudian hari.

6. Lingkungan, yaitu daerah sekitar yang mendukung produk yang ditawarkan. Sebagai contoh, restoran/rumah makan berdekatan dengan daerah pondokan, asrama, mahasiswa kampus, sekolah, perkantoran, dan sebagainya.
7. Persaingan, yaitu lokasi pesaing. Sebagai contoh, dalam menentukan lokasi restoran, perlu dipertimbangkan apakah di jalan/daerah yang sama terdapat restoran lainnya.
8. Peraturan pemerintah, misalnya ketentuan yang melarang rumah makan berlokasi terlalu berdekatan dengan pemukiman penduduk/tempat ibadah.

Lokasi memegang peranan yang penting dalam melakukan usaha. Karena berkaitan dengan dekatnya lokasi usaha dengan pusat keramaian, mudah dijangkau (aksesibilitas), aman, dan tersedianya tempat parkir yang luas, pada umumnya lebih disukai konsumen. Lokasi yang strategis membuat konsumen lebih mudah dalam menjangkau dan juga keamanan yang terjamin. Sehingga dengan demikian, ada hubungan antara lokasi yang strategis dengan daya tarik konsumen untuk melakukan pembelian suatu produk

Menurut Utami C.W (2010: 93) melalui pemilihan lokasi yang tepat mempunyai keuntungan:

1. Merupakan komitmen sumberdaya jangka panjang yang dapat mengurangi fleksibilitas masa depan
2. Lokasi akan mempengaruhi pertumbuhan bisnis pada masa yang akan datang.

Area yang dipilih harus mampu tumbuh dari segi ekonomi sehingga dapat mempertahankan keberlangsungan toko saat awal maupun masa yang akan datang.

Dalam menentukan lokasi, area yang dipilih harus mampu tumbuh dari segi ekonomi sehingga dapat mempertahankan keberlangsungan toko saat awal maupun masa yang akan datang. Dervitsiotis dalam (Murdifin dan Mahfud, 2010: 148) berpandangan bahwa pemilihan lokasi berada ditangan *top management* sebuah perusahaan, baik pada usaha pabrik maupun pada usaha jasa. Berdasarkan pandangan tersebut, maka dalam pemilihan lokasi manajemen puncak perlu memperhatikan beberapa pertimbangan berikut, diantaranya :

1. Lokasi itu berkaitan dengan investasi jangka panjang yang sangat besarjumlahnya yang berhadapan dengan kondisi-kondisi yang penuh ketidakpastian.
2. Lokasi itu menentukan suatu kerangka pembatas atau kendala operasi yang permanen (mencakup undang-undang, tenaga kerja, masyarakat, dan lain-lain) dan kendala itu mungkin sulit dan mahal untuk diubah.
3. Lokasi mempunyai akibat yang signifikan dengan posisi kompetitif perusahaan, yaitu akan meminimumkan biaya produksi dan juga biaya pemasaran keluaran yang dihasilkan..

Pemilihan lokasi harus mempertimbangkan berbagai aspek yang tentunya diarahkan untuk mendorong penjualan dan memberikan keuntungan bagi perusahaan. Dalam penelitian ini, aspek lokasi akan menggunakan konsep

pemilihan lokasi menurut Aprih Santoso dan Sri Widowati (2011:183) dengan indikator:

1. Keterjangkauan lokasi
2. Kelancaran akses menuju lokasi
3. Kedekatan lokasi

Ad.1 Keterjangkauan lokasi

Keterjangkaun lokasi adalah jarak yang mampu dicapai dengan maksimum dari satu wilayah ke wilayah lain. Keterjangkauan tidak hanya tergantung pada jarak tetapi juga tergantung pada sarana dan prasarana penunjang.

Ad.2 Kelancaran akses menuju lokasi

Kelancaran akses menuju lokasi adalah kelancaran dalam perjalanan mencapai lokasi yang dituju dari wilayah satu ke wilayah yang lainnya. Kelancaran tidak hanya tergantung pada kelancaran perjalanan tetapi juga pada sarana prasana penunjang.

Ad.3 Kedekatan lokasi

Kedekatan lokasi adalah kedekatan tempat lokasi yang berada di suatu wilayah dengan wilayah kediaman.

### **2.1.1.2 Pemilihan Lokasi**

Pemilihan lokasi yang strategis merupakan kerangka kerja yang perspektif bagi pengembangan suatu kegiatan yang bersifat komersil. Artinya, lokasi tersebut harus memiliki atau memberikan pilihan-pilihan yang menguntungkan dari sejumlah akses yang ada. Semakin strategis suatu lokasi suatu tempat kedudukan perusahaan, berarti akan semakin besar peluang keuntungan yang akan

diperoleh. Dengan demikian, tujuan penentuan lokasi suatu tempat kedudukan perusahaan yaitu untuk memperbesar keuntungan dengan menekan biaya produksi dan meraih pangsa pasar yang lebih luas. Menurut Webber dan Pred dalam Fandy Tjiptono (2013: 162) Pemilihan lokasi suatu industry atau perusahaan pada umumnya dipengaruhi oleh faktor-faktor :

#### 1. Bahan Mentah

Bahan mentah merupakan kebutuhan pokok yang harus dipenuhi dalam kegiatan industri sehingga keberadaannya harus selalu tersedia dalam jumlah yang besar demi kelancaran dan keberlanjutan proses produksi. Apabila bahan mentah yang dibutuhkan industri cadangannya cukup besar dan banyak ditemukan maka akan mempermudah dan memperbanyak pilihan atau alternative penempatan lokasi industri. Apabila bahan mentah yang dibutuhkan industri cadangannya terbatas dan hanya ditemukan ditempat tertentu saja maka akan menyebabkan biaya operasional semakin tinggi dan pilihan untuk penempatan lokasi industri semakin terbatas

#### 2. Modal

Modal yang digunakan dalam proses produksi merupakan hal yang sangat penting. Hal ini kaitannya dengan jumlah produk yang dihasilkan, pengadaan bahan mentah, tenaga kerja yang dibutuhkan, teknologi yang akan digunakan dan luasnya sistim pemasaran. Dengan demikian, suatu industri yang memiliki modal besar memiliki alternative yang banyak dalam menentukan lokasi industrinya. Sebaliknya, bagi industri yang modalnya sedikit kurang memiliki banyak pilihan dalam menentukan lokasinya

### 3. Tenaga Kerja

Tenaga kerja merupakan tulang punggung dalam menjaga kelancaran proses produksi, baik jumlah maupun keahliannya, adakalanya suatu industry membutuhkan tenaga kerja yang banyak walaupun kurang pendidikan. Tetapi ada pula industri yang hanya membuthkan tenaga-tenaga tenaga kerja yang berpendidikan dan terampil. Dengan demikian penempatan lokasi berdasarkan tenaga kerja sangat tergantung pada jenis dan karakteristik kegiatan industrinya

### 4. Sumber Energi

Kegiatan industri sangat membutuhkan energi untuk menggerakkan mesin-mesin produksi, misalnya kayu bakar, batu bara, gas alam. Suatu tenaga industri yang banyak membutuhkan energi, umumnya mendekati tempat-tempat yang menjadi sumber energi tersebut.

### 5. Transportasi

Kegiatan industri harus ditunjang oleh kemudahan sarana transportasi dan perhubungan. Hal ini untuk melancarkan pasokan bahan baku dan menjamin distribusi pemasaran produk yang dihasilkan. Sarana transporttasi yang dapat digunakan untuk kegiatan industri diantaranya transportasi darat, laut dan udara

### 6. Pasar

Pasar sebagai komponen yang sangat penting dalam mempertimbangkan lokasi industri sebab pasar sebagai sarana untuk memasarkan atau menjual

produk yang dihasilkan. Lokasi suatu industri diusahakan sedekat mungkin menjangkau konsumen agar hasil produksi mudah dipasarkan

#### 7. Teknologi yang digunakan

Penggunaan teknologi yang kurang tepat dapat menghambat jalannya suatu kegiatan industri. Penggunaan teknologi yang disarankan untuk pengembangan industri pada masa mendatang adalah industri yang memiliki tingkat pencemaran yang rendah, hemat air, hemat bahan baku dan memiliki nilai ekonomis yang tinggi. Bahkan pasar internasional sudah mensyaratkan penggunaan teknologi yang ramah lingkungan dan sumber daya sebagai salah satu syarat agar produknya dapat diterima dipasaran melalui ISO 9000 dan ISO 14000.

#### 8. Perangkat Hukum

Perangkat hukum dalam bentuk peraturan dan perundang-undangan sangat penting demi menjamin kepastian berusaha dan kelangsungan industri antara lain tata ruang, fungsi wilayah, UMR, perizinan, sistem perpajakan dan keamanan. Termasuk jaminan keamanan dan hukum penggunaan bahan baku, proses produksi dan pemasaran. Peraturan dan perundangan-undangan harus menjadi pegangan dalam melaksanakan kegiatan industri karena menyangkut modal yang digunakan, kesejahteraan tenaga kerja dan dampak negative (limbah) yang ditimbulkan.

#### 9. Kondisi lingkungan

Faktor lingkungan yang dimaksud adalah segala sesuatu yang ada disekitarnya yang dapat menunjang kelancaran produksi. Suatu lokasi industri

yang kurang mendukung seperti keamanan dan ketertiban, jarak ke pemukiman, struktur batuan yang tidak stabil, iklim yang kurang cocok, terbatasnya sumber air dan lain-lain. Hal ini dapat menghambat keberlangsungan kegiatan industri.

Semua faktor yang mempengaruhi lokasi industri tersebut, tentunya tidak seluruhnya dapat diakomodasi. Terkadang suatu lokasi industri mendekati tempat beradanya sumber bahan baku tetapi jauh dari daerah pemasaran atau sebaliknya. Banyak faktor yang harus dipertimbangkan untuk menentukan lokasi industri yang ideal sehingga lahirlah beberapa teori lokasi dari para ahli yang didasarkan pada faktor-faktor produksi paling dominan dari suatu kegiatan industri.

### **2.1.2 Pengendalian Kualitas (*Quality Control*)**

Pengendalian kualitas merupakan bagian dari perencanaan dan perlu dilakukan oleh setiap perusahaan baik perusahaan yang menghasilkan barang maupun jasa. Hal ini karena setiap perusahaan yang fokus terhadap pelanggan, maka harus juga fokus terhadap mutu dari produk yang dihasilkannya, ini dikarenakan mutu/kualitas akan begitu mempengaruhi terhadap produktivitas reputasi perusahaan, keunggulan bersaing, dan juga loyalitas konsumen. Pengendalian mutu ini berperan untuk mencapai hasil yang sesuai dengan standar yang ditetapkan sebelumnya, selain itu juga berperan untuk mengurangi bahkan menghilangkan kegagalan produk.

Berikut akan dibahas beberapa hal yang berhubungan dengan pengendalian kualitas, yang diawali dengan pengertiannya.

### **2.1.2.1 Pengendalian**

Pengendalian merupakan pemantauan, pemeriksaan dan evaluasi yang dilakukan oleh atasan atau pimpinan dalam organisasi terhadap komponen organisasi dan sumber-sumber yang ada untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, secara terus menerus dan berkesinambungan agar semua dapat berfungsi secara maksimal sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien.

Menurut Maman Ukas (2015: 342) bahwa : “Pengendalian adalah suatu proses kegiatan yang dilakukan untuk memantau, mengukur dan bila perlu melakukan atas pelaksanaan kerja sehingga apa yang direncanakan dapat dilaksanakan sesuai dengan tujuan yang diinginkan.”

Menurut Sofyan Assuri (2014: 290) bahwa: “Pengendalian adalah kegiatan pemeriksaan dan pengawasan atas kegiatan yang telah dan sedang dilakukan agar kegiatan-kegiatan tersebut sesuai dengan apa yang diharapkan atau direncanakan”.

Berdasarkan pendapat diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pengendalian merupakan suatu kegiatan untuk membandingkan hasil pekerjaan dengan tujuan yang telah ditetapkan perusahaan sebelumnya.

### **2.1.2.2 Proses Pengendalian**

Pengendalian/pengawasan merupakan suatu unsur manajemen untuk melihat apakah segala kegiatan yang dilaksanakan telah sesuai dengan rencana yang digariskan dan disamping itu merupakan hal yang penting pula untuk menentukan rencana kerja yang akan datang.

Pengendalian dapat dilakukan melalui tahap-tahap yang telah ditentukan berdasarkan perencanaan yang telah disusun sebelumnya. Pendapat tentang pengendalian banyak dilakukan oleh para ahli, antara lain menurut pendapat Hasibuan (2012: 225), proses pengendalian atau *control* dapat dilakukan melalui tahap-tahap sebagai berikut :

1. Menentukan standar-standar atau dasar untuk melakukan control
2. Mengukur pelaksanaan kerja
3. Membandingkan pelaksanaan dengan standar dan menentukan deviasi
4. Melakukan tindakan-tindakan perbaikan jika terdapat penyimpangan (deviasi) agar pelaksanaan dan tujuan sesuai dengan rencana

Adapun langkah-langkah proses pengendalian menurut Supriyono (2010: 10) adalah sebagai berikut :

1. menentukan objek-objek yang akan diawasi
2. menetapkan standar sebagai alat ukur pengawasan atau yang menggambarkan pekerjaan yang dikehendaki
3. menentukan prosedur, waktu dan teknik yang digunakan
4. membandingkan antara hasil kerja dengan standar untuk mengetahui apakah ada perbedaan melakukan tindakan-tindakan perbaikan (korektif) terhadap suatu penyimpangan

### **2.1.2.3 Tipe – Tipe Pengendalian**

Secara konsep pengendalian tersebut memiliki banyak tipe, menurut T. Hani Handoko (2012: 361) ada tiga tipe pengendalian, yaitu : pengendalian

pendahuluan (*steering control*); pengendalian *concurrent*, dan pengendalian umpan balik.

1. Pengendalian Pendahuluan (*Steering control*)

Mengantisipasi masalah-masalah atau penyimpangan-penyimpangan dari standar atau tujuan dan memungkinkan koreksi dibuat sebelum suatu tahap kegiatan tertentu diselesaikan.

2. Pengendalian *concurrent*

Proses dimana aspek tertentu dari suatu prosedur harus disetujui terlebih dahulu, atau syarat tertentu harus terpenuhi dulu sebelum kegiatan-kegiatan bisa dilanjutkan atau menjadi semacam peralatan “*double check*” yang menjamin ketepatan pelaksanaan suatu kegiatan.

3. Pengendalian umpan balik

Pengendalian umpan balik dikenal juga sebagai *past action controls*, mengukur hasil-hasil dari suatu kegiatan yang telah diselesaikan.

#### **2.1.2.4 Kualitas**

Dengan semakin banyaknya perusahaan yang berkembang di Indonesia sekarang ini. Maka bagi manajemen, kualitas produk menjadi lebih penting dari sebelumnya. Kualitas produk juga sangat penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, karena konsumen menjadi semakin kritis dalam memilih produk. Mereka akan membandingkan antara biaya yang akan mereka keluarkan dengan manfaat yang didapat dari produk tersebut. Persaingan yang sangat ketat ini menjadikan pengusaha semakin menyadari pentingnya kualitas produk agar dapat bersaing dan mendapatkan pangsa pasar yang lebih besar.

Vincent Gaspersz (2013: 5) menjelaskan.

“Kualitas adalah totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan”.

Adapun menurut Heizer dan Render (2014: 171) adalah:

“Kualitas sebagai kemampuan produk atau jasa memenuhi kebutuhan pelanggan”.

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kualitas atau mutu adalah keseluruhan karakteristik dan sifat dari produk yang tercermin dalam aspek pemasaran, proses produksi dan pemeliharaan sehingga produk tersebut mampu memberikan kepuasan kepada konsumen dalam menggunakan barang atau jasa yang diproduksi tersebut

#### **2.1.2.5 Pengertian Pengendalian Kualitas (*Quality Control*)**

Dengan semakin banyaknya perusahaan yang berkembang di Indonesia saat ini, maka bagi manajemen, kualitas produk menjadi lebih penting dari sebelumnya. Persaingan pangsa pasar yang sangat ketat menjadikan pengusaha semakin menyadari pentingnya produk agar dapat bersaing dan mendapat pangsa pasar yang lebih besar. Perusahaan membutuhkan suatu cara yang dapat mewujudkan terciptanya kualitas yang baik pada produk yang dihasilkannya serta menjaga konsistensinya agar tetap sesuai dengan tuntutan pasar yaitu dengan menerapkan sistem pengendalian kualitas (*quality control*) atas aktivitas proses yang dijalani.

Dalam menjalankan aktivitas, pengendalian kualitas merupakan salah satu teknik yang perlu dilakukan mulai dari sebelum proses produksi berjalan, pada saat proses produksi, hingga saat proses produksi berakhir dengan menghasilkan produk barang berupa barang atau jasa yang sesuai dengan standar yang diinginkan dan direncanakan, serta memperbaiki kualitas produk yang belum sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan bisa mempertahankan kualitas yang telah sesuai

Menurut Agus Ahyari (2015: 238) mengemukakan bahwa:

“Pengendalian kualitas merupakan suatu kegiatan terpadu dalam perusahaan dimana aktivitasnya untuk menjaga dan mengarahkan agar kualitas produk perusahaan dapat dipertahankan sebagaimana yang telah direncanakan.”

Menurut Sofyan Assauri (2014: 210) mengemukakan bahwa :

“Pengendalian kualitas adalah kegiatan untuk memastikan apakah kebijaksanaan dalam hal mutu (standar) dapat tercermin dalam hasil akhir. Dengan kata lain pengawasan mutu merupakan usaha untuk mempertahankan mutu atau kualitas dari barang yang dihasilkan, agar sesuai dengan spesifikasi produk yang telah ditetapkan berdasarkan kebijaksanaan pimpinan perusahaan”.

Sedangkan menurut Reksohadiprojo (2014: 245) bahwa:

“Pengendalian kualitas merupakan alat penting bagi manajemen untuk memperbaiki kualitas produk bila diperlukan, mempertahankan kualitas yang sudah tinggi dan mengurangi jumlah barang yang rusak”.

Dari pengertian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa pengendalian kualitas merupakan suatu kegiatan yang menyeluruh dan terpadu dari tindakan pengambilan keputusan kapan dan bagaimana cara menjalankan proses dengan

menggunakan keputusan yang tepat untuk menjamin bahwa produk sesuai dengan yang direncanakan.

#### **2.1.2.6 Tujuan Pengendalian Kualitas (*Quality control*)**

Menjaga kualitas dalam semua bidang bisnis merupakan tugas berat. Menjadi lebih sulit lagi apabila pelanggan mengubah persepsinya tentang kualitas. Perubahan dalam gaya hidup dan kondisi ekonomi secara drastis dapat mengubah persepsi pelanggan atas kualitas. Kesuksesan sebuah bisnis tergantung pada akurasi persepsinya tentang harapan konsumen dan kemampuannya menjembatani kesenjangan antara harapan dan kemampuan operasi.

Menurut Sofyan Assauri (2014: 299) dapatlah dikatakan bahwa tujuan dari pengawasan mutu adalah:

1. Agar barang hasil produksi dapat mencapai standar mutu yang telah ditetapkan.
2. Mengusahakan agar biaya inspeksi dapat menjadi sekecil mungkin
3. Mengusahakan agar biaya desain produk dan proses dengan menggunakan mutu produksi tertentu dapat menjadi sekecil mungkin.
4. Mengusahakan agar biaya produksi dapat menjadi serendah mungkin.

Tujuan utama pengendalian kualitas adalah untuk mendapatkan jaminan bahwa kualitas produk atau jasa yang dihasilkan sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan dengan mengeluarkan biaya yang ekonomis atau serendah mungkin.

Pengendalian kualitas tidak dapat dilepaskan dari pengendalian produksi, karena pengendalian kualitas merupakan bagian dari pengendalian produksi.

Pengendalian produksi baik secara kualitas maupun kuantitas merupakan kegiatan yang sangat penting dalam suatu perusahaan. Hal ini disebabkan karena semua kegiatan produksi yang dilaksanakan akan dikendalikan, supaya barang dan jasa yang dihasilkan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan, dimana penyimpangan-penyimpangan yang terjadi diusahakan serendah-rendahnya.

Pengendalian kualitas juga menjamin barang atau jasa yang dihasilkan dapat dipertanggungjawabkan seperti halnya pada pengendalian produksi. Dengan demikian antara pengendalian produksi dan pengendalian kualitas erat kaitannya dalam pembuatan barang.

#### **2.1.2.7 Faktor – faktor Pengendalian Kualitas (*Quality Control*)**

Menurut Douglas C. Montgomery (2015:26) dan berdasarkan beberapa literatur lain menyebutkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi pengendalian kualitas yang dilakukan perusahaan adalah:

1. Kemampuan proses
2. Spesifikasi yang berlaku
3. Tingkat ketidaksesuaian yang dapat diterima
4. Biaya kualitas;
  - a. Biaya Pencegahan (*Prevention Cost*)
  - b. Biaya Deteksi/ Penilaian (*Detection/Appraisal Cost*)
  - c. Biaya Kegagalan Internal (*Internal Failure Cost*)
  - d. Biaya Kegagalan Eksternal (*Eksternal Failure Cost*)

#### Ad.1 Kemampuan proses

Batas-batas yang ingin dicapai haruslah disesuaikan dengan kemampuan proses yang ada. Tidak ada gunanya mengendalikan suatu proses dalam batas-batas yang melebihi kemampuan atau kesanggupan proses yang ada.

#### Ad.2 Spesifikasi yang berlaku

Spesifikasi hasil produksi yang ingin dicapai harus dapat berlaku, bila ditinjau dari segi kemampuan proses dan keinginan atau kebutuhan konsumen yang ingin dicapai dari hasil produksi tersebut. Dalam hal ini haruslah dapat dipastikan dahulu apakah spesifikasi tersebut dapat berlaku dari kedua segi yang telah disebutkan di atas sebelum pengendalian kualitas pada proses dapat dimulai.

#### Ad.3 Tingkat ketidaksesuaian yang dapat diterima

Tujuan dilakukan pengendalian suatu proses adalah dapat mengurangi produk yang berada di bawah standar seminimal mungkin. Tingkat pengendalian yang diberlakukan tergantung pada banyaknya produk yang berada di bawah standar yang dapat diterima.

#### Ad.4 Biaya kualitas

Biaya kualitas sangat mempengaruhi tingkat pengendalian kualitas dalam menghasilkan produk dimana biaya kualitas mempunyai hubungan yang positif dengan terciptanya produk yang berkualitas.

##### a. Biaya Pencegahan (*Prevention Cost*)

Biaya ini merupakan biaya yang terjadi untuk mencegah terjadinya kerusakan produk yang dihasilkan.

b. Biaya Deteksi/Penilaian (*Detection/Appraisal Cost*)

Adalah biaya yang timbul untuk menentukan apakah produk atau jasa yang dihasilkan telah sesuai dengan persyaratan-persyaratan kualitas sehingga dapat menghindari kesalahan dan kerusakan sepanjang proses produksi.

c. Biaya Kegagalan Internal (*Internal Failure Cost*)

Merupakan biaya yang terjadi karena adanya ketidaksesuaian dengan persyaratan dan terdeteksi sebelum barang atau jasa tersebut dikirim ke pihak luar (pelanggan atau konsumen).

d. Biaya Kegagalan Eksternal (*Eksternal Failure Cost*)

Merupakan biaya yang terjadi karena produk atau jasa tidak sesuai dengan persyaratan-persyaratan yang diketahui setelah produk tersebut dikirimkan kepada para pelanggan atau konsumen.

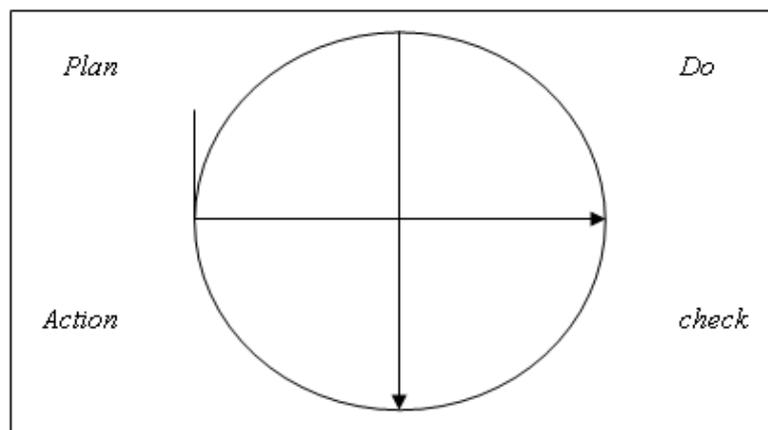
#### **2.1.2.8 Langkah – langkah Pengendalian Kualitas (*Quality Control*)**

Pengendalian kualitas harus dilakukan melalui proses yang terus-menerus dan berkesinambungan. Menurut Deming W. Edwards, (2013: 64), Proses pengendalian kualitas tersebut dapat dilakukan salah satunya dengan melalui penerapan **PDCA** yang diantaranya :

1. *Plan*
2. *Do*
3. *Check*
4. *Action*

**PDCA** (*plan – do – check – action*) diperkenalkan oleh W. Edwards Deming, seorang pakar kualitas ternama berkebangsaan Amerika Serikat, sehingga siklus ini disebut siklus deming (*Deming Cycle/ Deming Wheel*).

Siklus **PDCA** umumnya digunakan untuk mengetes dan mengimplementasikan perubahan-perubahan untuk memperbaiki kinerja produk, proses atau suatu sistem di masa yang akan datang.



**Sumber** : Deming W. Edwards, (2013: 64)

**Gambar 2.1**  
**Langkah-langkah dalam Pengendalian Kualitas**

Penjelasan dari tahap-tahap dalam siklus **PDCA** adalah sebagai berikut oleh (M. N. Nasution, 2016:32):

1. Mengembangkan rencana (*Plan*)

Merencanakan spesifikasi, menetapkan spesifikasi atau standar kualitas yang baik, memberi pengertian kepada bawahan akan pentingnya kualitas produk, pengendalian kualitas dilakukan secara terus-menerus dan berkesinambungan.

2. Melaksanakan rencana (*Do*)

Rencana yang telah disusun di implementasikan secara bertahap, mulai dari skala kecil dan pembagian tugas secara merata sesuai dengan kapasitas dan

kemampuan dari setiap personil. Selama dalam melaksanakan rencana harus dilakukan pengendalian, yaitu mengupayakan agar seluruh rencana dilaksanakan dengan sebaik mungkin agar sasaran dapat tercapai.

3. Memeriksa atau meneliti hasil yang dicapai (*Check*)

Memeriksa atau meneliti merujuk pada penetapan apakah pelaksanaannya berada dalam jalur, sesuai dengan rencana dan memantau kemajuan perbaikan yang direncanakan. Membandingkan kualitas hasil produksi dengan standar yang telah ditetapkan, berdasarkan penelitian diperoleh data kegagalan dan kemudian ditelaah penyebab kegagalannya.

4. Melakukan tindakan penyesuaian bila diperlukan (*Action*)

Penyesuaian dilakukan bila dianggap perlu, yang didasarkan hasil analisis di atas. Penyesuaian berkaitan dengan standarisasi prosedur baru guna menghindari timbulnya kembali masalah yang sama atau menetapkan sasaran baru bagi perbaikan berikutnya.

Untuk melaksanakan pengendalian kualitas, terlebih dahulu perlu dipahami beberapa langkah dalam melaksanakan pengendalian kualitas.

Menurut Roger G. Schroeder (2012:173) untuk mengimplementasikan perencanaan, pengendalian dan pengembangan kualitas diperlukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Mendefinisikan karakteristik (atribut) kualitas.
2. Menentukan bagaimana cara mengukur setiap karakteristik.
3. Menetapkan standar kualitas.
4. Menetapkan program inspeksi.

5. Mencari dan memperbaiki penyebab kualitas yang rendah.
6. Terus-menerus melakukan perbaikan.

Sedangkan siklus pengendalian kualitas menurut Sritomo Wignjosoebroto, (2015: 171) yaitu :

- 1) Menetapkan tujuan
- 2) Menetapkan metode
- 3) Pelaksanaan pendidikan dan latihan
- 4) Pelaksanaan proses pekerjaan
- 5) Pemeriksaan
- 6) Tindakan-tindakan

#### Ad.1 Menetapkan tujuan

Perusahaan dapat menjalankan kegiatannya dengan menggunakan manajemen berdasarkan tujuan, namun sebelumnya perusahaan harus lebih dahulu menetapkan kebijakan-kebijakan, yang ditentukan oleh pemimpinnya dengan suatu kebijakan yang dikeluarkan yang mempunyai dasar pemikiran dan data pendukung yang jelas.

#### Ad.2 Menetapkan metode

Dalam menentukan suatu metode, perusahaan harus membuatnya menjadi suatu peraturan dan memasukannya ke dalam teknologi perusahaan. Perusahaan hendaknya melakukan pematokan terhadap pola kerja yang dilakukannya. Hal ini tentu saja adalah upaya dari standarisasi kerja yang harus dilaksanakan agar perusahaan dapat melakukan proses kerja dengan baik melalui penerapan metode yang digunakan.

#### Ad.3 Pendidikan dan pelatihan

Dalam melaksanakan tugas, fungsi operasional suatu perusahaan, maka dilakukan suatu pelatihan dan pendidikan yang diperuntukan bagi semua warga perusahaan. Hal ini akan sangat mempengaruhi proses kerja mereka, dimana dengan peningkatan pendidikan dan pelatihan diharap terjadinya prestasi dan perbaikan kerja sehingga dapat mencapai tujuan dan sasaran perusahaan secara tepat. Pendidikan dan pelatihan ini menjadi semacam bekal bagi para pekerja dan bagi suatu perusahaan akan dapat mengembangkan kemampuan mereka dalam melakukan pekerjaan.

#### Ad.4 Pelaksanaan proses pekerjaan

Pelaksanaan pekerjaan hendaknya mengikuti prosedur, peraturan dan standar yang telah ditetapkan dalam sebuah proses kerja. Pelaksanaan proses pekerjaan ini tentu diatur sedemikian rupa oleh para petinggi perusahaan, agar yang digariskan dalam standar kerja yang ditetapkan dapat dipenuhi dengan baik.

#### Ad.5 Pemeriksaan / inspeksi

Untuk membandingkan hasil yang dicapai dengan rencana yang disusun maka diperlukan suatu inspeksi atau pemeriksaan, sehingga diketahui kemungkinan timbulnya kesalahan dan kekurangan. Hal ini dilakukan untuk mengetahui apakah faktor-faktor ini dimengerti dengan jelas sesuai dengan standar yang ditetapkan, sehingga faktor-faktor penyebab penyimpangan tersebut dapat ditangani.

#### Ad.6 Tindakan-tindakan

Tindakan-tindakan diambil untuk mencegah terjadinya penyimpangan ataupun kesalahan yang ditemukan dalam sebuah inspeksi yang dilakukan sebelumnya sehingga didapatkan hasil yang sesuai dengan yang diharapkan.

### 2.13 Kinerja Perusahaan

Dalam mendukung kelancaran perusahaan diperlukan adanya kinerja perusahaan. Kinerja Perusahaan merupakan sesuatu yang dihasilkan oleh suatu perusahaan dalam periode tertentu dengan mengacu pada standar yang ditetapkan. Banyak sekali pendapat para ahli mengenai definisi kinerja. Berikut definisi beberapa berkaitan dengan definisi kinerja:

Menurut Rue and Byard dalam Nursya'bani (2013: 115), bahwa kinerja perusahaan adalah tingkat pencapaian prestasi perusahaan yang diukur dalam bentuk hasil-hasil kerja atau *performance outcome*. Kinerja perusahaan disebut unggul apabila memiliki kinerja di atas rata-rata, yang dilihat dari berbagai dimensi, seperti : pangsa pasar, kinerja finansial, dan sebagainya.

Menurut Srimindarti, (2014: 480), bahwa Kinerja perusahaan adalah suatu tampilan keadaan secara utuh atas perusahaan selama periode waktu tertentu, merupakan hasil atau prestasi yang dipengaruhi oleh kegiatan operasional perusahaan dalam memanfaatkan sumber daya-sumber daya yang dimiliki.

Menurut Rivai & Basri, (2014: 67) bahwa Kinerja perusahaan (*Companies performance*) merupakan sesuatu yang dihasilkan oleh suatu perusahaan dalam periode tertentu dengan mengacu kepada standar yang ditetapkan. Pengukuran

aktivitas kinerja perusahaan dirancang untuk menaksir bagaimana kinerja aktivitas dan hasil akhir yang dicapai.

Berdasarkan paparan diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah pencapaian dari suatu tujuan suatu kegiatan atau pekerjaan tertentu untuk mencapai tujuan perusahaan yang diukur dengan standar. Penilaian kinerja perusahaan bertujuan untuk mengetahui efektivitas operasional perusahaan. Kinerja merupakan pengawasan terus menerus dan pelaporan penyelesaian program, terutama kemajuan terhadap tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

#### **2.1.3.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Perusahaan**

Menurut Anwar (2013: 484), faktor yang mempengaruhi kinerja perusahaan sebagai berikut:

##### **1. Faktor Kemampuan**

Secara psikologis, kemampuan pegawai terdiri dari kemampuan potensi dan kemampuan *reality*. Yang dapat diartikan bahwa, pegawai yang memiliki kemampuan potensi diatas rata-rata (110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan, dengan ketrampilan pegawai tersebut kinerja instansi akan tercapai.

##### **2. Faktor Motivasi**

Motivasi terbentuk dari sikap seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi.

Sikap mental merupakan kondisi yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai prestasi kerja secara maksimal. Sikap mental seorang pegawai harus siap secara psikofisik (siap secara mental, fisik, tujuan dan situasi).

### **2.1.3.2 Dimensi Kinerja**

Yang dimaksud dimensi kinerja adalah berbagai elemen dalam pekerjaan yang dianggap memiliki andil dalam keberhasilan pelaksanaan pekerjaan tersebut secara keseluruhan. Dimensi kerja dapat digunakan untuk mengevaluasi suatu kinerja. Dimensi mengenai kinerja menurut Anwar (2013: 67) sebagai berikut :

#### **1. Kualitas kerja**

Mutu hasil kerja yang didasarkan pada standar yang ditetapkan, oleh kebijakan instansi atau perusahaan, maka biasanya dapat diukur melalui ketepatan, ketelitian, keterampilan dan keberhasilan kerja oleh seorang pegawai, maka dengan kemampuan yang dimiliki oleh seorang pegawai tersebut, pekerjaan apaun yang diberikan oleh pihak instansi maupun perusahaan akan dapat diselesaikan dengan baik, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas kerja pegawai sangat bagi pihak perusahaan atau instansi terkait.

#### **2. Kuantitas kerja**

Banyaknya hasil kerja sesuai dengan waktu yang ada. Maka yang perlu diperhatikan oleh suatu instansi atau perusahaan bukan hasil rutin tetapi lebih cenderung kepada seberapa cepat perkerjaan dapat diselesaikan oleh para pegawai.

### 3. Konsistensi pegawai

Ketetapan karyawan dalam menjalankan *job description* sesuai dengan apa yang diperintahkan perusahaan.

### 4. Kerjasama

Merupakan evaluasi perilaku kerja aktif dengan segala kemampuan dan keahlian untuk saling mendukung dalam tim kerja agar dapat memperoleh hasil kerja yang maksimal.

### 5. Sikap pegawai

Perilaku karyawan terhadap perusahaan atau pihak atasan dan teman.

#### **2.1.3.3 Indikator Kinerja Perusahaan**

Setiap bisnis memiliki rangkaian proses tertentu untuk menciptakan nilai bagi pelanggan dan memberikan hasil finansial yang baik. Indikator untuk mengukur kinerja perusahaan, yaitu Yuwono, et al, (2015:260) :

##### 1) Proses Inovasi

Dalam proses ini, unit bisnis menggali pemahaman tentang kebutuhan laten dari pelanggan dan menciptakan produk dan jasa yang mereka butuhkan. Proses inovasi dalam perusahaan biasanya dilakukan oleh bagian R dan D, sehingga setiap keputusan pengeluaran suatu produk ke pasar telah memenuhi syarat-syarat pemasaran dan dapat dikomersialkan (didasarkan pada kebutuhan pasar). Aktivitas R dan D ini merupakan aktivitas penting dalam menentukan kesuksesan perusahaan, terutama untuk jangka panjang.

## 2) Proses Operasi

Merupakan proses gelombang pendek penciptaan nilai dimana perusahaan hanya menyampaikan produk dan jasa kepada pelanggan yang ada saat ini, yaitu dimulai dengan diterimanya pesanan pelanggan dan diakhiri dengan penyampaian produk dan jasa kepada pelanggan. Proses ini menitikberatkan kepada penyampaian produk dan jasa kepada pelanggan yang ada secara efisiensi, konsisten, dan tepat waktu.

## 3) Proses Layanan purna jual

Proses Layanan Purna Jual ini merupakan jasa pelayanan kepada pelanggan setelah penjualan produk atau jasa dilakukan. Aktivitas yang terjadi dalam tahap ini, misalnya: penanganan garansi dan perbaikan, penanganan atas barang rusak dan yang dikembalikan, serta pemrosesan pembayaran pelanggan. Perusahaan dapat mengukur apakah upayanya dalam pelayanan purna jual ini telah memenuhi harapan pelanggan, dengan menggunakan tolok ukur yang bersifat kualitas, biaya, dan waktu seperti yang dilakukan dalam proses operasi. Untuk siklus waktu, perusahaan dapat menggunakan pengukuran waktu dari saat keluhan pelanggan diterima hingga keluhan tersebut diselesaikan.

### **2.1.4 Penelitian Terdahulu**

Penelitian yang akan dibuat tidak hanya didukung oleh teori para ahli tetapi juga harus didukung dengan adanya penelitian-penelitian terdahulu agar penelitian ini memiliki kekuatan yang relevan. Penelitian terdahulu akan membantu mendukung penelitian yang sedang dilakukan oleh peneliti saat ini yang mengenai

variabel-variabel bebas yang akan mempengaruhi variabel terikat. Berikut penelitian terdahulu yang akan mendukung penelitian ini :

**Tabel 2.3**  
**Penelitian Terdahulu**

<b>No</b>	<b>Nama</b>	<b>Judul</b>	<b>Alat Analisis</b>	<b>Sumber</b>	<b>Hasil / Kesimpulan</b>
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>	<b>(3)</b>	<b>(4)</b>	<b>(5)</b>	<b>(6)</b>
1	Kadek Ria Mariska Antari, Ketut Dunia, Luh Indrayani (2014)	Pengaruh Lokasi Dan Pengendalian Kualitas Terhadap Keunggulan Bersaing Pada Mini Market Sastra Mas Tabanan	Regresi Linier Berganda	E-Journal Universitas Pendidikan Ganesha Vol: 4 No: 1 Tahun: 2014	secara simultan Lokasi dan pengendalian kualitas berpengaruh terhadap Keunggulan Bersaing
2	Bonaventura Efrian Antyadika (2015)	Analisis Pengaruh Lokasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Pada Wong Art Bakery & Café Semarang)	Analisis Regresi Linier Berganda	E-Jurnal Universitas Dipenogoro Semarang	Hasil penelitian menunjukkan bawah secara parsial Lokasi, berpengaruh terhadap Kinerja
3	Hestin Mohamad (2012)	Pengaruh Lokasi Usaha Terhadap Kinerja Perusahaan Pada Pt. Sinar Galesong Pratama Gorontalo	Regresi Sederhana	E-Jurnal Universitas Negeri Gorontalo	Dari hasil penelitian di atas, terlihat jelas bahwa lokasi usaha berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap Kinerja Perusahaan

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
4	Dian Kurniawan (2016)	Pengaruh Pengembangan Produk dan Pengendalian Kualita Terhadap Kinerja Perusahaan Pada PT. Multipilar Balantika Tasikmalaya.	Analisis Path	E-Jurnal Universitas Siliwangi Tasikmalaya	Pengendalian Kualitas mempunyai pengaruh yang positif terhadap Kinerja Perusahaan
5	Ulva Anastasia dan Yulia Nurendah (2013)	Pengaruh Kualitas Produk dan Pengendalian Kualitas Terhadap Kinerja Perusahaan	Analisis Jalur (Path)	E-Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesatuan Bogor	Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pengendalian kualitas mempunyai pengaruh terhadap Kinerja Perusahaan
6	Iful Anwar (2015)	Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kinerja perusahaan	Regresi Linier Berganda	E-Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya	Kualitas produk berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kinerja Perusahaan
7	Rika Mawarni Sari (2014)	Pengaruh Kualitas Produk Dan Lokasi Terhadap Kinerja Perusahaan pada Outlet Sophie Martin Di Surakarta	Analisis Path	E-Jurnal Universitas Muhammadiyah Surakarta	Kualitas Produk Dan Lokasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Perusahaan pada Sophie Martin di Surakarta.

## 2.2 Kerangka Pemikiran

Persaingan dalam dunia bisnis yang semakin ketat mengharuskan perusahaan memiliki strategi operasional yang baik agar dapat bersaing dengan perusahaan lain yang menghasilkan produk atau jasa yang sejenis.

Lokasi dapat dijadikan sebagai salah satu strategi untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Pemilihan lokasi mempunyai fungsi yang strategis karena dapat ikut menentukan tercapainya tujuan badan usaha. Pemilihan lokasi harus memperhatikan potensi yang tersedia di sekitar lokasi tersebut. Pemilihan lokasi sangat penting mengingat apabila salah dalam menganalisis lokasi yang ditempati akan berakibat meningkatnya biaya yang akan dikeluarkan nantinya.

Menurut Fandy Tjiptono (2013: 92) "Lokasi adalah tempat perusahaan beroperasi atau tempat perusahaan melakukan kegiatan untuk menghasilkan barang dan jasa yang mementingkan segi ekonominya".

Pemilihan lokasi yang strategis merupakan kerangka kerja yang perspektif bagi pengembangan suatu kegiatan yang bersifat komersil. Artinya, lokasi tersebut harus memiliki atau memberikan pilihan-pilihan yang menguntungkan dari sejumlah akses yang ada. Dengan demikian, tujuan penentuan lokasi suatu tempat kedudukan perusahaan yaitu untuk memperbesar keuntungan dengan menekan biaya produksi dan meraih pangsa pasar yang lebih luas. Menurut Fandy Tjiptono (2013: 92) bahwa dalam pemilihan tempat/lokasi fisik perlu beberapa faktor yang harus dipertimbangkan, diantaranya yaitu :

1. Akses
2. *Visibilitas*

3. Lalu lintas (*traffic*),
4. Tempat parkir
5. Ekspansi
6. Lingkungan
7. Persaingan
8. Peraturan pemerintah

Semua faktor yang mempengaruhi lokasi industri tersebut, tentunya tidak seluruhnya dapat diakomodasi. Terkadang suatu lokasi industri mendekati tempat beradanya sumber bahan baku tetapi jauh dari daerah pemasaran atau sebaliknya. Banyak faktor yang harus dipertimbangkan untuk menentukan lokasi industri yang ideal didasarkan pada faktor-faktor produksi paling dominan dari suatu kegiatan industri.

Lokasi mempunyai pengaruh terhadap kinerja perusahaan, karena dengan pemanfaatan lokasi perusahaan yang startegis mampu menjadi sebuah pendukung kinerja perusahaan yang dilihat dari dari aspek operasional menjadi lebih efektif dan efisien, seperti contoh proses distribusi produk bisa cepat sampai ke pasaran dibanding dengan perusahaan lain yang tidak memiliki lokasi yang strategis sehingga dapat menghasilkan kinerja dan keuntungan yang lebih optimal. Dengan adanya lokasi yang strategis lebih menguntungkan perusahaan dalam meningkatkan kinerja dan mengembangkan usahanya. Pendapat ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hestin Mohamad (2012), dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa lokasi usaha berpengaruh signifikan terhadap Kinerja perusahaan.

Disamping lokasi, pengendalian kualitas juga merupakan faktor yang mampu meningkatkan dan mendorong kinerja perusahaan. Pengendalian yang

dapat dilakukan oleh perusahaan salah satunya yaitu dengan melakukan pengendalian kualitas. Agus Ahyari (2015: 238) mengemukakan bahwa: “Pengendalian kualitas merupakan suatu kegiatan terpadu dalam perusahaan dimana aktivitasnya untuk menjaga dan mengarahkan agar kinerja perusahaan dapat dipertahankan atau bahkan ditingkatkan sebagaimana yang telah direncanakan.”

Menurut Douglas C. Montgomey (2015: 26) faktor - faktor dalam pengendalian kualitas adalah sebagai berikut : Kemampuan Proses, Spesifikasi yang berlaku, Tingkat ketidaksesuaian yang dapat diterima dan biaya kualitas.

Dengan melakukan pengendalian kualitas kita dapat mencari faktor-faktor yang menyebabkan penyimpangan-penyimpangan ini terjadi dan cara untuk menanggulangnya, sehingga diharapkan jumlah persentasi produk cacat yang menyimpang jauh dari standar dapat kita kurangi dan diharapkan efisiensi kinerja perusahaan dapat meningkatkan seiring dengan menurunnya jumlah produk cacat. Disamping itu melalui kegiatan pengendalian kualitas (*quality control*) diharapkan dapat dihasilkan suatu kualitas produk yang konsisten sehingga mampu bersaing dipasaran dengan produk dari perusahaan lain.

Dari pendapat tersebut dapat dilihat pengaruh Pengendalian Kualitas terhadap Kinerja Perusahaan. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Reksohadiprojo (2014: 245) bahwa: “Pengendalian kualitas merupakan alat penting bagi manajemen untuk memperbaiki kinerja produk bila diperlukan, mempertahankan kualitas kinerja yang sudah tinggi dan mengurangi tingkat kesalahan kerja”. Pendapat ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang

dilakukan oleh Dian Kurniawan (2016), yang berjudul pengaruh pengembangan produk dan pengendalian kualitas produk terhadap Kinerja Perusahaan pada PT. Multipilar Balantika Tasikmalaya. Dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial Pengendalian kualitas berpengaruh terhadap Kinerja Produk.

Dengan pemanfaatan lokasi yang baik dan melakukan pengendalian kualitas yang efektif dan efisien merupakan hal sangat penting diperhatikan oleh suatu perusahaan sebagai produsen guna meningkatkan kinerjanya. Menurut Rue and Byard dalam Nursya'bani (2013: 115), bahwa kinerja perusahaan adalah tingkat pencapaian prestasi perusahaan yang diukur dalam bentuk hasil-hasil kerja atau *performance outcome*.

Menurut Yuwono, et al, (2015:260), indikator dari kinerja perusahaan, adalah: Proses Inovasi, Proses Operasi dan Proses Layanan Purna Jual.

Pengaruh lokasi dan pengendalian kualitas terhadap kinerja perusahaan, dapat dilihat bahwa pihak perusahaan guna mendukung kinerjanya, menyiapkan infrastruktur berupa penyebaran gerai atau agen di berbagai lokasi yang strategis untuk mempermudah konsumen dan memudahkan perusahaan dalam menjalankan kinerjanya. Selain itu pihak perusahaan juga berkomitmen terus melakukan pelayanan yang terbaik bagi konsumen dengan pengendalian kualitas agar kinerja yang diberikan optimal.

Lokasi dan Pengendalian sangat penting sebagai alat untuk operasional. Lokasi perusahaan yang strategis mampu mendukung kinerja perusahaan dalam melakukan distribusi bahan maupun produk yang sudah jadi sehingga dapat meminimalisi biaya yang dikeluarkan. sedangkan pengendalian kualitas yang

diterapkan bida memberikan penilaian terhadap suatu produk sehingga akan membentuk suatu identitas terhadap kinerja perusahaan. Dalam konteks operasional, perusahaan menitik beratkan pada konsep peningkatan eksistensi produk untuk memaksimalkan fungsi dalam perusahaan, dalam hal ini memberikan rangsangan terhadap kinerja perusahaan.

Sehingga apabila dari konsep – konsep tersebut dihubungkan, maka akan terlihat jelas bahwa kemampuan perusahaan dalam memanfaatkan lokasi dan menerapkan pengendalian kualitas agar perusahaan mampu menunjukkan kinerja yang unggul.

Pendapat ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rika Mawarni Sari (2014). Dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Perusahaan pada Outlet Sophie Martin Di Surakarta.

### **2.3 Hipotesis**

Berdasarkan pada kerangka pemikiran di atas, maka dapat ditarik hipotesis sebagai berikut: **“Lokasi dan Pengendalian Kualitas berpengaruh terhadap Kinerja Perusahaan pada JNE Cabang Djuanda Tasikmalaya baik secara parsial maupun simultan.”**