PERPUSTAKAAN UNIKOM BANDUNG

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP VOLUME PENJUALAN KERAJINAN TANGAN (HANDYCRAFT) PADA KOPERASI PONDOK PESANTREN DAARUT TAUHID BANDUNG

TUGAS AKHIR

PROGRAM DIPLOMA III
JURUSAN APLIKASI BISNIS

Oleh :

IRA INDANA ANGGRAENI
NIM : AB32497014
NIRM : 43B63402990557

INDONESIAN GERMANY INSTITUTE
B A N D U N G
2000

PERPUSTAKAAN UNIKOM BANDUNG

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP VOLUME PENJUALAN KERAJINAN TANGAN (HANDYCRAFT) PADA KOPERASI PONDOK PESANTREN DAARUT TAUHID BANDUNG

TUGAS AKHIR

PROGRAM DIPLOMA – III

JURUSAN : APLIKASI BISNIS

OLEH

IRA INDANA ANGGRAENI

NIM : AB32497014

Menyetujui dan Mengesahkan

Bandung, September 2000

Ketua Jurusan	Dosen Pembimbing
(Ir. Salama Manjang, MSc.)	(Ir. Salama Manjang, MSc.)

INDONESIAN GERMANY INSTITUTE IGI

Mengetahui

Direktur Utama IGI

(Ir. Eddy Suryanto Soegoto, MSc.)

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP VOLUME PENJUALAN KERAJINAN TANGAN (HANDYCRAFT) PADA KOPERASI PONDOK PESANTREN DAARUT TAUHID BANDUNG

Disetujui dan Disahkan

Bandung, 29 September 2000

Pembimbing I	Pembimbing II
(Ida Afriani, S.Ip)	(Santi Suhastin)

Mengetahui

Pimpinan Pondok Pesantren Daarut Tauhid Bandung

(K.H. Abdullah Gymnastiar)

Laporan Tugas Akhir ini Telah Diuji dan Disahkan
Oleh Komisi Sidang Tugas Akhir

Bandung , 30 September 2000

Penguji I

(Drs. Yusman Bachrumsyah., MM., MBA.)

Penguji II

(Ir. Bambang Siswoyo)

Penguji III

(Ir. Salama Manjang., MSc.)

ABSTRAKSI

Berbicara mengenai kualitas adalah berbicara mengenai akar yang mengawali tingkat bertahan suatu barang/produk, layanan jasa, karakter manusia, dimana semua itu mampu bertahan dan eksis dalam waktu yang lama.

Dalam makalah laporan tugas akhir ini, penyusun mencoba mengangkat akar permasalahan ini dengan solusi yang sekiranya relevan dengan kasus yang diangkat. Menurunnya kualitas produk itu sendiri dipengaruhi oleh beberapa faktor. Diantaranya kurangnya wawasan sumber daya manusia yang mengolah produk tersebut sehingga pasar tidak bisa lagi merespon produk – produk tersebut yang tidak mengalami perubahan dan perbaikan berkesinambungan.

Sebagai solusi yang bisa penulis tawarkan, antara lain produsen harus memperhatikan bahan baku yang dipakai, desain, pembuatannya, nilai artistik, daya tahan serta pelayanan terhadap konsumen. Yang pada akhirnya akan meningkatkan volume penjualan bagi perusahaan.

Sebagai bahan penelitian, penyusun mengambil beberapa permasalahan mengenai menurunnya kualitas produk, yang mempengaruhi volume penjualan pada divisi handycraft di Koperasi Pondok Pesantren Daarut Tauhid dengan judul PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP VOLUME PENJUALAN KERAJINAN TANGAN (HANDYCRAFT) PADA KOPERASI PONDOK PESANTREN DAARUT TAUHID BANDUNG.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim,

Alhamdulillah, puji dan syukur penyusun panjatkan ke hadirat Allah SWT. atas kesehatan, kekuatan serta rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berupa Laporan Kerja Lapangan dengan judul **Pengaruh Kualitas Produk terhadap Volume Penjualan Kerajinan Tangan (Handycraft) Pada Pesantren Daarut Tauhid Bandung.**

Tugas Akhir ini penyusun buat untuk memenuhi syarat kelulusan pada Program Pendidikan Diploma III (DIII) Jurusan Ahli Komputer Aplikasi Bisnis di Indonesian Germany Institute Bandung.

Penyusun menyadari sepenuhnya bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, karena kemampuan, pengetahuan dan pengalaman penyusun yang masih sangat terbatas, tidak sedikit hambatan dan kesulitan yang penyusun hadapi dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Tapi karena bantuan dari berbagai pihak, penyusun akhirnya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Selama persiapan sampai tersusunnya Tugas Akhir ini, penyusun banyak memperoleh bimbingan, saran petunjuk, masukan serta bantuan baik berupa data maupun informasi dari berbagai pihak.

Perkenankan penyusun mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Ir. Eddy Suryanto Soegoto, MSc., selaku Direktur Utama Indonesian Germany Institute.

2. Bapak Ir. Salama Manjang, MSc., selaku Ketua Jurusan Aplikasi Bisnis sekaligus sebagai dosen pembimbing yang telah banyak memberikan masukan, saran dan koreksi atas penyusunan Tugas akhir ini.
3. Seluruh staf dosen dan staf administrasi di Indonesian Germany Institute.
4. Bapak K.H Abdulah Gymnastiar, selaku pimpinan Pondok Pesantren Daarut Tauhiid.
5. Ibu Ida Afriani, selaku pembimbing penyusun selama menjalankan Kerja Lapangan di Kopontren Daarut Tauhid.
6. Ibu Santi beserta karyawan divisi handycraft yang telah memberikan masukan materi berupa data-data yang dibutuhkan penyusun.
7. Bapak dan mamah yang tercinta, kakaku Ita (anet), Budi (veno), adik-adikku Bowo-Bayu, terimakasih atas cinta dan kasih sayang selama kehidupanku ini.
8. Terimakasih kepada yang telah memberikan anugrah yang terindah kepada hidupku.
9. Anak-anak Mapaligi, Uyat, serta seluruh teman-temanku di Jurusan Aplikasi Bisnis, serta semua pihak yang telah membantu, sehingga penyusun dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Semoga segala kebaikan dan bimbingnnya, mereka mendapat balasan dari Allah SWT. Akhirnya dengan segala kerendahan hati, penyusun berharap semoga laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat, bagi semua pihak yang memerlukannya.

Bandung, 16 September 2000

(Ira Indana Anggraeni As)

DAFTAR ISI

ABSTRAKSI

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI iii

DAFTAR TABEL vi

DAFTAR GAMBAR vii

DAFTAR LAMPIRAN viii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Maksud dan Tujuan 2

1.3 Metodologi Penelitian 2

1.4 Pembatasan Masalah 3

1.5 Sistematika Penulisan 4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Kualitas 5

2.1.1 Dimensi Kualitas 6

2.2 Pengertian Produk 7

2.2.1 Tingkatan Produk 8

2.2.2 Klasifikasi Produk 9

2.2.3 Daur Hidup Produk 10

2.3 Pengertian Penjualan 13

2.3.1 Jenis-jenis Penjualan 14

2.3.2 Tehnik Menjual 15

BAB III DATA HASIL PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan.....17

3.2 Sejarah Singkat Divisi Handycraft.....19

3.3 Tugas dan Tanggung Jawab.....20

3.4 Produk yang di Hasilkan Divisi Handycraft.....22

3.4.1 Bahan yang Digunakan.....23

3.4.2 Alat-alat yang Digunakan.....24

3.5 Wilayah Pemasaran.....24

3.6 Kebijakan Harga.....25

3.6.1 Hasil Penjualan Produk Handycraft.....27

3.7 Prestasi dan Keikutsertaan Divisi Handycraft.....27

BAB IV ANALISA HASIL PENELITIAN

4.1 Permasalahan dan Kendala yang Dihadapi.....30

4.1.1 Masalah Bahan Baku.....30

4.1.2 Masalah Tenaga Ahli.....30

4.1.3 Masalah Biaya Produksi.....31

4.1.4 Masalah Volume Penjualan.....31

4.2 Pemecahan Masalah.....31

4.2.1 Pemecahan Masalah Bahan Baku.....32

4.2.2 Pemecahan Masalah Tenaga Kerja.....33

4.2.3 Pemecahan Masalah Biaya Produksi.....34

4.2.4 Pemecahan Masalah Volume Penjualan.....34

4.3 Pemeahaman Mengenai Kualitas.....35

4.3.1 Menetapkan Tujuan yang Jelas.....37

4.3.2 Memprakarsai atau Meredefinisi Budaya Organisasi....37

4.3.3 Mengembangkan Komunikasi yang Efektif dan Konsisten

.....41

4.3.4 Melembagakan Pendidikan dan Pelatihan.....43

4.3.5 Mendorong Perbaikan Terus Menerus.....44

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....46

5.2 Saran.....47

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BIODATA PENULIS

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Konsepsional Rencana Penjualan yang Sukses 16

Tabel 4.1 Redefinisi Budaya dan Harapan 38

Tabel 4.2 Control Company Versus Comitment Company 39

Tabel 4.3 Mekanisme Perubahan Budaya 41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pengertian Produk 8

Gambar 2.2 Daur Hidup Produk Beserta Garis Keuntungannya 10

Gambar 3.1 Grafik Hasil Penjualan Produk Handycraft 27

Gambar 4.1 Model Proses Komunikasi 43

Gambar 4.2 Perspektif Pelatihan Secara Keseluruhan 44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Struktur Organisasi

Lampiran 2 : Contoh Poster Perhiasan Muslimah

Lampiran 3 : Contoh Poster Amal Hampa

Lampiran 4 : Contoh Poster Allah Memandang Harta dan Amalmu

Lampiran 5 : Contoh Poster Ciri-Ciri Wanita Ahli Surga

Lampiran 6 : Contoh Poster Rosulun Saleh

Lampiran 7 : Contoh Poster Allah Tujuan Kami

Lampiran 8 : Contoh Poster Sesuatu Jadi Ibadah

Lampiran 9 : Contoh Macam-macam Stiker

Lampiran 10 : Contoh Gantungan Kamar

Lampiran 12 : Contoh Gantungan Mobil