

FAKTOR-FAKTOR PENENTU KELAS KUALITAS

Tin Solihin, Msc

Pengantar

Seorang pelanggan mempunyai uang untuk membeli sebuah produk atau jasa yang diinginkannya. Makin tinggi daya belinya, makin tinggi pula kelas kualitas dari produk atau jasa yang dibelinya, ini berarti pula makin mahal produk atau jasa yang dibelinya. Secara alamiah akan terjadi penggolongan pelanggan sebuah produk atau jasa berdasarkan kelas kualitas produk atau jasa tersebut.

Ada pelanggan untuk produk dan jasa dengan kelas kualitas tinggi. Ada pelanggan untuk produk dan jasa dengan kelas kualitas rendah.

Kedua kelas tersebut mempunyai pelanggan yang berbeda, dan biasanya tidak akan tercampur. Artinya pelanggan kelas kualitas tinggi, berbeda dengan pelanggan kelas kualitas rendah, karena produk atau jasa yang dibelinya berlainan.

Para tamu yang masuk dan menginap di hotel berbintang lima, akan berlainan dengan tamu yang menginap di hotel berbintang tiga. Sehingga produk atau jasa dengan kelas kualitas yang berbeda biasanya tidak bersaing secara langsung.

Pembeli kemeja akan memilih kemeja kelas seratus ribuan rupiah, atau hanya membeli kemeja kelas lima ribuan, sesuai dengan daya belinya masing-masing. Pelanggan kedua kelas kemeja tersebut pasti berbeda orangnya.

Faktor-faktor Penentu Kelas Kualitas

Sekarang marilah kita lihat, faktor apa saja yang menentukan kelas kualitas sebuah produk atau jasa. Faktor di bawah ini merupakan faktor-faktor utama, yang perlu menjadi bahan pertimbangan kita, bila kita ingin menentukan kelas kualitas

produk atau jasa yang kita produksi. Faktor-faktor di bawah ini biasanya tidak dapat sendirian menentukan kelas kualitas, tetapi harus bersama-sama dengan faktor-faktor lainnya.

1. Bahan

Bahan adalah salah satu faktor penentu kelas kualitas. Dengan menggunakan bahan berbeda, kelas kualitas produk atau jasa akan berbeda. Perusahaan properti yang membangun dua tipe rumah yang tepat sama, tetapi menggunakan bahan yang berbeda, katakanlah yang satu menggunakan lantai marmer, sedang yang satu lagi menggunakan lantai teraso, maka kelas kualitas kedua rumah itu sudah berbeda. Apa lagi bila seluruh bahan utama yang dipergunakan berbeda, genting berbeda, dinding berbeda, kaca berbeda dan lain sebagainya. Bahan kemeja dengan harga jual seratus ribuan, berbeda dengan bahan kemeja lima ribuan.

2. Desain

Kualitas desain atau perancangan turut menentukan kelas kualitas. Dengan bahan yang sama, harga sebuah pakaian wanita bisa berbeda kelas dan harganya, karena desain yang berbeda. Demikian juga rumah tinggal, mobil, taman dan lain-lain. Desain menjadi penting terutama untuk *consumer product*.

3. Kualitas proses

Untuk produk manufaktur, proses terjadi saat bahan ditransformasikan menjadi produk. Kain dipotong, kemudian dijahit, diberi kancing dan lain sebagainya sehingga menjadi kemeja. Kualitas saat proses ini berlangsung, akan turut menentukan kelas kualitas. Bagaimana kerapian memotong, bagaimana kerapian

dan kelurusan jahitan, berapa jarak antar-jahitan dan sebagainya.

Untuk jasa, proses terjadi pada saat penyerahan, pada saat pelanggan menerima jasa dari penjual jasa. Bila Anda naik pesawat terbang, proses penyerahan jasa diserahkan langsung kepada pelanggan. Mulai dari *check in*, sampai Anda masuk pesawat, saat pramugari memberikan layanan, baik makanan, minuman ataupun majalah dan sebagainya, itulah proses. Produk dengan kelas kualitas yang berbeda, harus tampak perbedaannya pada saat proses pelayanan ini. Perhatikan bis kota patas dan bis yang bukan patas, atau bis biasa di Jakarta. Di mana perbedaannya? Bis patas seharusnya penumpangnya terbatas, hanya sebanyak tempat duduk yang tersedia. Apa yang terjadi sekarang? Tidak ada bedanya dengan bis bukan patas. Yang berbeda hanya biaya yang harus dibayar oleh penumpang. Bila demikian halnya, mengapa masih laku? Keadaan ini hanya karena permintaan melebihi penawaran. Bila penawaran seimbang dengan permintaan, tidak akan ada orang yang mau membayar lebih, dengan pelayanan yang sama.

4. Akurasi

Pada produk manufaktur, akurasi atau ketelitian ukuran, merupakan faktor utama penentu kelas kualitas. Produk dengan akurasi berbeda, kelasnya akan berbeda. Meter listrik yang dapat mengukur sampai milivolt lain kelasnya dengan pengukur yang hanya dapat mengukur sampai 0,1 volt. Ampermeter dengan ketelitian 1%, berbeda kelasnya dengan ampermeter dengan ketelitian 5%. Makin kecil angka ketelitiannya, makin tepat hasil pengukurannya, berarti makin tinggi pula kelas kualitasnya.

5. Toleransi

Toleransi adalah angka penyimpangan yang dapat diterima oleh pelanggan. Baut dengan ukuran $10 + 0,1$ mm beda kelasnya dengan baut ukuran $10 + 0,05$ mm. Makin kecil toleransinya, makin tinggi kelas kualitas produk tersebut. Apakah dalam jasa ada toleransi? Jelas ada. Seorang anak kecil penumpang pesawat terbang, seperti penumpang lain mendapatkan segelas jus misalnya. Tetapi setelah habis diminumnya, ia menangis dan minta lagi. Bagaimana sikap pramugari? Apakah ia membatasi segelas saja, atau memberi toleransi dan diambilkan segelas lagi?

6. Fasilitas atau *product content*

Fasilitas menentukan juga kelas kualitas. Rumah yang mempunyai kolam renang, pesawat terbang yang memberikan *headphone* kepada penumpangnya, kendaraan pribadi yang mempunyai *central lock*, bis jarak jauh yang mempunyai toilet dan sebagainya, memberikan fasilitas lebih untuk menunjukkan bahwa kelas kualitas yang ditawarkan lebih daripada pesaingnya.

Kompleks perumahan menyediakan kolam renang, rumah sakit, sekolah yang baik dan lain sebagainya, untuk menunjukkan kelasnya.

7. Lingkungan

Sebuah rumah yang mewah akan berbeda kelasnya bila ia berbeda di kompleks perumahan yang rapi dan bersih, dengan bila ia berada di tengah perumahan yang kumuh, atau di dekat kawasan industri yang berbeda dan berpolusi berat.

8. Servis atau layanan

Layanan baik untuk produk atau jasa sama pentingnya. Kesopanan, keramahan, bantuan dan lain-lain bagi pelanggan, sangat meningkatkan kesan akan kualitas yang tinggi. Percuma saja Anda memproduksi produk dengan kualitas yang prima, bila Anda tidak mampu memberikan layanan yang baik. Mobil dengan kualitas yang baik, bila rusak, suku cadang tidak tersedia. Pelanggan tidak akan tertarik untuk membelinya.

9. Kemampuan untuk melakukan fungsi

Kemampuan produk untuk melakukan fungsinya, merupakan faktor untuk men-

dukung kelas kualitas dari produk atau jasa tersebut. Mobil sedan yang mempunyai kecepatan maksimum 200 km per jam, akan masuk kelas kualitas yang lebih tinggi daripada yang hanya mampu lari dengan kecepatan maksimum 120 km per jam. Demikian juga pesawat terbang yang mampu terbang nonstop Jakarta-Eropa dianggap lebih tinggi kelasnya dengan pesawat yang hanya mampu terbang Jakarta-Eropa dengan singgah dulu di perjalanan.

10. Kapasitas

Kapasitas dapat turut menentukan kelas kualitas bersama faktor lain, meskipun ia sendiri tidak mutlak menentukan. Artinya sebuah produk dengan kapasitas besar, belum tentu kelas kualitasnya lebih tinggi. Akan tetapi, bila faktor lainnya sama, dan kapasitas berbeda, produk itu dapat unggul di kelas kualitasnya. Kapasitas tempat duduk di pesawat, kapasitas cc dari mesin mobil dan lain-lain menunjukkan hal tersebut.

11. Reliabilitas

Reliabilitas atau keandalan adalah kemampuan sebuah produk atau jasa berfungsi sebagaimana mestinya dalam kurun waktu yang diharapkan. Sebuah mesin yang diharapkan dapat hidup selama setahun sebelum *overhaul*, dengan diselingi ganti oli tiap bulan misalnya; bila ia rusak sebelum waktunya, dikatakan ia tidak reliabel, atau reliabilitasnya rendah. Produk atau jasa dengan reliabilitas rendah, tidak dapat kita andalkan, karena setiap saat ia dapat tidak berfungsi.

12. Level kualitas

Level kualitas atau taraf kualitas adalah pencapaian kualitas pada saat diproduksi. Level kualitas yang baik ialah bila kualitas yang diproduksi minimal mencapai apa yang diharapkan oleh pelanggan, yaitu sesuai dengan spesifikasinya, atau lebih baik. Level kualitas dapat dinyatakan oleh ukuran yang dicapai dibanding dengan spesifikasinya, atau banyaknya *reject* dibandingkan dengan AQL (*Accepted Quality Level*), yaitu banyaknya *reject* maksimum (biasanya dinyatakan dalam persentase) yang masih dapat diterima pelanggan.

Hubungan Kelas Kualitas dengan Biaya

Kelas kualitas yang tinggi jelas membutuhkan biaya yang lebih tinggi untuk memproduksinya. Akan tetapi banyak orang yang sering salah menafsirkan hubungan tersebut dengan menganggap, bahwa bila kita bekerja di kelas kualitas yang tinggi, kualitas penting, biaya tidak perlu diperhatikan dan sebaliknya bila kita bekerja di kelas kualitas yang rendah, biaya yang penting, kualitas tidak perlu diperhatikan.

Kesalahpengertian di atas perlu diluruskan, bila tidak, senjata bersaing produk kita di pasar akan menjadi kabur. Ketika produk mobil Jepang berhasil menyamai kualitas produk mobil negara Barat, Jepang mengandalkan harga untuk bersaing. Dengan kualitas yang sama, orang akan memilih harga yang murah.

Sebaliknya bila kita bekerja di kualitas yang rendah, dan biaya yang kita keluarkan sama dengan produk sejenis produknya pesaing, kita harus mengandalkan kualitas untuk bersaing. Kualitas di sini bukan kelas kualitas, tetapi level kualitas. Kita harus meningkatkan level kualitas, yaitu kualitas yang dapat kita capai saat produksi, tanpa menambah biaya. Crosby mengatakan *Quality of Free* untuk konteks ini.

Penutup

Sebagai penutup, marilah kita ingat apa yang dikatakan Juran, tokoh manajemen kualitas terkemuka dewasa ini, mantan penasihat Jepang, "**Jadilah juara di kelasnya.**"

*In Solihin, MSc adalah Faculty Member
Sekolah Tinggi Manajemen
Prasetiya Mulya*
