

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang Penelitian

Perusahaan-perusahaan makanan ringan baik skala kecil, menengah, maupun besar, selalu dihadapkan pada persaingan-persaingan, bukan hanya untuk bertahan hidup tetapi juga agar dapat berkembang menjadi *market leader* dalam usahanya untuk memperoleh pasar seluas-luasnya. Hal ini karena meraih pasar yang luas dapat merupakan suatu indikator dalam memenangkan persaingan. Persaingan yang terjadi saat ini bukan hanya persaingan antara perusahaan sejenis, tetapi juga persaingan antara seluruh perusahaan yang berusaha memperoleh laba dari konsumen, baik lokal maupun global. Dalam persaingan ini konsumen adalah kunci keberhasilan memenangkan persaingan. Karena itulah perusahaan harus fokus terhadap konsumen, agar konsumen tertarik pada produk perusahaan, menggunakannya, puas akan produk perusahaan, melakukan pembelian ulang, bahkan jauh lagi konsumen akan loyal terhadap perusahaan.

Kepuasan pelanggan sangatlah bergantung pada persepsi pelanggan itu sendiri pada suatu produk, bahkan pada perusahaan yang menghasilkan produk tersebut. Pelanggan menghendaki produk dengan karakteristik yang dapat memuaskan kebutuhan dan harapan mereka. Kebutuhan dan harapan ini dinyatakan dalam spesifikasi produk dan bersama-sama dinamakan persyaratan pelanggan. Persyaratan

## *Pendahuluan*

pelanggan dapat dilakukan melalui kontrak oleh pelanggan atau dapat ditetapkan oleh organisasi sendiri. Karena kebutuhan dan harapan pelanggan berubah-ubah, dan arena tekanan persaingan juga kemajuan teknologi, organisasi didorong untuk selalu memperbaiki produk dan prosesnya. Perusahaan harus mengusahakan sebaik mungkin agar produk yang dihasilkan nantinya memiliki mutu yang tinggi. Mutu produk merupakan perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja dari produk. Menurut **Barry Render dan Jay Heizer (2001;92)** definisi mutu adalah sebagai berikut:

“Mutu adalah totalitas bentuk dan karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuan untuk memuaskan kebutuhan-kebutuhan yang tampak jelas maupun yang tersembunyi.”

Proses produksi dalam suatu perusahaan merupakan aktivitas yang paling penting dalam perusahaan untuk memproduksi produk yang bermutu tinggi. Setiap perusahaan memiliki standar mutu tersendiri yang merupakan usaha perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Proses produksi ini haruslah dikendalikan agar sesuai dengan standar perusahaan yang terlebih dahulu ditetapkan. Pengendalian mutu memiliki pengaruh yang sangat besar dalam meningkatkan mutu suatu produk, mengurangi ketidaksesuaian dalam proses produksi, dan ketidaksesuaian produk dengan standar dan spesifikasi yang telah ditetapkan perusahaan, serta meningkatkan rasa tanggung jawab semua karyawannya.

## *Pendahuluan*

Menurut pendapat **Softjan Assauri (2004;210)** mendefinisikan pengendalian mutu sebagai berikut;

“Pengendalian mutu adalah kegiatan untuk memastikan apakah kebijakan dalam hal mutu (standar) dapat tercermin dalam hasil akhir.”

Dengan dilaksanakannya pengendalian mutu ini, diharapkan perusahaan akan meminimalkan kegagalan produk, sehingga dapat mengurangi biaya kegagalan, menaikkan penjualan, meningkatkan laba dan lebih jauh lagi dapat meningkatkan nilai perusahaan.

Meskipun pengendalian mutu telah dilakukan tidak menutup kemungkinan adanya kegagalan produk yang dihasilkan dalam suatu proses produksi yang tidak sesuai dengan standar mutu perusahaan. Hal ini karena adanya penyimpangan, baik yang berasal dari bahan baku, operator, mesin, lingkungan kerja, atau cara kerja. Produk yang tidak memenuhi standar mutu ini dapat dibagi menjadi dua kelompok, yaitu produk cacat yang dapat diperbaiki dan produk cacat yang tidak dapat diperbaiki. Untuk produk cacat yang dapat diperbaiki, akan menyerap biaya lebih untuk pengerjaan kembali (*rewok cost*). Sedangkan untuk produk cacat yang tidak dapat diperbaiki, produk tersebut dijual dengan harga lebih rendah bahkan menjadi limbah dan dibuang.

Untuk produk *rollstick dan ball*, sebagai bagian penting dari produk-produk makanan ringan, kegagalan produk akan terkait pada mutu produk makanan ringan. Hal ini harus sangat diperhatikan, karena dapat menyebabkan kerusakan dalam produk yang dapat membahayakan konsumen yang mengkonsumsinya. CV.DELI

## *Pendahuluan*

adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang industri makanan ringan yang memproduksi chiki stick untuk produk makanan ringan. Perusahaan ini sangat mementingkan mutu hasil produksinya agar dapat memuaskan pelanggannya, oleh karena itu perusahaan melakukan pengendalian mutu dalam aktivitas produksinya, mulai dari penerimaan bahan baku dari supplier (*receiving inspection*) hingga produk jadi siap dikirimkan ke pelanggan (*packing*). Pengendalian mutu ini bertujuan untuk mengurangi bahkan menghilangkan kegagalan pada produk jadi. Selain itu juga diharapkan pengendalian mutu ini dapat mengurangi biaya pengerjaan kembali (*rework*) yang menambah biaya produksi dan mengurangi perolehan laba perusahaan. Pengendalian mutu pun harus diukur keefektifan, dengan cara membandingkan target produk cacat yang telah ditentukan terlebih dahulu dengan hasil produksi yang sebenarnya mengalami kegagalan. Hal ini dibutuhkan untuk mengetahui apakah penanganan-penanganan pengendalian mutu selama ini sudah tepat atau memerlukan perubahan.

Dari uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“EFEKTIVITAS PENGENDALIAN MUTU DALAM MENGURANGI KEGAGALAN PRODUK PADA CV.DELI”**.

### **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan diatas maka penulis merumuskan masalah-masalah sebagai berikut:

## *Pendahuluan*

- a. Jenis kegagalan produk apa saja yang sering terjadi di CV.DELI di Cirebon?
- b. Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan kegagalan produk di CV.DELI di Cirebon?
- c. Tindakan-tindakan apa saja yang dilakukan oleh CV.DELI di Cirebon untuk mengurangi kegagalan?

### **1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk membandingkan teori pengendalian mutu (*Quality Control*) yang didapat dari perkuliahan dengan pelaksanaan di lapangan (di perusahaan) serta mengetahui manfaat pengendalian mutu (*Quality Control*). Sedangkan yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Jenis-jenis kegagalan produk yang sering terjadi pada CV.DELI di Cirebon.
- b. Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan kegagalan produk pada CV.DELI di Cirebon.
- c. Tindakan-tindakan yang dilakukan oleh CV.DELI di Cirebon untuk mengurangi kegagalan produk.

#### **1.4. Kegunaan Penelitian**

Adapun penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan, terutama bagi:

a. Penulis

Melalui penelitian yang dilakukan, penulis dapat memperoleh wawasan mengenai pengendalian mutu di perusahaan dan penulis juga dapat membandingkan apa yang telah didapat dari perkuliahan dengan apa yang terjadi dilapangan.

b. Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berarti bagi perusahaan dalam pengendalian mutu yang dilakukan.

c. Bagi peneliti lain

Menjadikan penelitian ini sebagai acuan untuk melakukan penelitian pembahasan lebih lanjut serta sebagai studi perbandingan.