

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Dalam era globalisasi saat ini, persaingan bisnis menjadi sangat tajam, baik di pasar nasional maupun di pasar internasional. Meningkatnya persaingan bisnis dan jumlah pesaing juga menuntut setiap perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi apa yang mereka harapkan dengan cara memberikan hasil yang lebih memuaskan dari pada yang dilakukan para pesaing.

Dengan berkembangnya ilmu pengetahuan, teknologi, dan informasi mengakibatkan kebutuhan dan keinginan konsumen semakin kompleks. Hal ini terlihat pada cepatnya perubahan selera konsumen terhadap suatu produk. Oleh sebab itu, diperlukan berbagai jenis produk untuk memenuhi pangsa pasar dan tingkat persaingan yang ada. Salah satu cara yang dapat dilakukan perusahaan dalam menghadapi persaingan yang ada adalah dengan tetap menjaga kualitas produknya. Kualitas produk merupakan faktor penting yang mempengaruhi tingkat perkembangan dan kemajuan suatu perusahaan.

Menurut Heizer dan Render (2008:194), “Kualitas adalah kemampuan suatu produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.” Perusahaan yang beroperasi tanpa memperhatikan kualitas produknya dapat menyebabkan perusahaan tidak dapat berkembang dan tidak dapat bertahan dalam persaingan yang ketat saat

ini. Produk yang dihasilkan harus selalu diperiksa kualitas dan kuantitasnya agar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Apabila kualitas dan kuantitas barang yang dipesan oleh pembeli tidak sesuai dengan permintaan, maka akan terjadi pembatalan pembelian. Pihak yang akan dirugikan jika terjadi pembatalan pembelian adalah pihak perusahaan, karena produk jadi yang telah dihasilkan tidak dibayar oleh pembeli. Hal ini terjadi pada perusahaan garmen Besar Bersama Tuhan (Selanjutnya disebut BBT). Perusahaan BBT adalah perusahaan yang bergerak dalam industri garmen yang memproduksi celana jadi, pakaian, dan jas.

Dalam menghasilkan sebuah produk yaitu produk jadi, perusahaan BBT harus mempunyai 3 aset yang paling utama yaitu bahan kain yang akan dibuat menjadi produk jadi, mesin jahit, dan operator mesin jahit. Operator mesin jahit merupakan orang yang paling penting di dalam bagian produksi, karena banyak atau sedikitnya produk jadi yang dihasilkan tergantung oleh operator mesin jahit. Dalam membuat produk jadi, operator mesin jahit harus didukung dengan adanya bahan kain yang akan dibuat menjadi produk jadi dan mesin jahit yang mempunyai kualitas baik sehingga perusahaan garmen dapat menghasilkan produk jadi yang memuaskan secara kualitas dan kuantitas.

Namun, kualitas dan kuantitas produk yang dihasilkan perusahaan BBT seringkali tidak sesuai dengan spesifikasi dan keinginan konsumen. Ini disebabkan oleh tidak tepatnya waktu penyelesaian, perputaran tenaga kerja yang masuk dan keluar yang dapat menyebabkan menurunnya kualitas produk, kuantitas tidak memenuhi pesanan pembeli, dan kualitas hasil pesanan tidak sesuai dengan permintaan pembeli, seperti timbul hitam pada kain, gelembung, bolong, jahitan tidak

nyambung, miring, jahitan putus, muncul kerut pada saat menjahit, panjang *pocket* yang tidak sesuai, dan sebagainya. Hal ini menyebabkan produk yang dihasilkan tidak sesuai dengan standar (cacat produk). Akibatnya, perusahaan garmen tidak dipercaya lagi oleh pembeli sehingga tidak ada pesanan yang masuk. Berdasarkan hal tersebut, perusahaan BBT dapat mengalami kerugian yang sangat besar.

Untuk mencegah terjadinya kecacatan produk dan untuk mempertahankan produk berada pada standar yang telah ditetapkan perusahaan perlu melakukan kegiatan pengendalian kualitas. Pengendalian kualitas (*quality control*) adalah teknik-teknik dan aktivitas operasional yang digunakan untuk memenuhi persyaratan kualitas (Gaspersz, 2009:2).

Salah satu alat yang dapat digunakan dalam pengendalian kualitas adalah dengan menggunakan *Statistical Quality Control* (SQC), yaitu metode statistik yang menerapkan teori probabilitas dalam pengujian atau pemeriksaan sampel pada kegiatan pengawasan kualitas suatu produk (Herjanto, 2008:127). Tujuan pengawasan kualitas secara statistik adalah untuk menunjukkan tingkat reliabilitas sampel dan bagaimana manajer operasi menghadapi risiko, apakah akan menanggung biaya akibat banyak produk yang rusak atau cacat dan menghemat biaya inspeksi atau sebaliknya (Herjanto, 2008:127). Teknik kualitas yang dapat dilakukan dalam pengawasan kualitas adalah dengan menggunakan peta kendali. Karena perusahaan BBT mengalami masalah dalam hal proses produksi dan produk celananya seringkali tidak sesuai dengan spesifikasi (cacat produk) maka peta kendali merupakan alat yang paling cocok digunakan dalam permasalahan tersebut. Peta kendali yang tepat dipakai adalah peta kendali c, karena peta kendali c digunakan untuk mengendalikan jumlah kecacatan per unit output (Heizer dan Render, 2008:232).

Melihat permasalahan tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan mengambil judul “ANALISIS PENGENDALIAN KUALITAS MENGGUNAKAN PETA KENDALI c UNTUK MENGURANGI PRODUK CACAT PADA PERUSAHAAN BESAR BERSAMA TUHAN”.

## **1.2 Pembatasan Masalah dan Identifikasi Masalah**

Pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah hanya akan membahas pengendalian kualitas produksi celana di perusahaan garmen Besar Bersama Tuhan karena tingkat permintaan dan produksinya paling tinggi.

Dalam menghasilkan produk celana, seringkali produk yang dihasilkan tidak sesuai dengan spesifikasi perusahaan BBT sehingga produk tersebut dikategorikan sebagai produk cacat. Berikut adalah Data Laporan Produksi dan Jumlah Kecacatan Produk Celana BBT Garmen:

**Tabel 1.1**  
**Laporan Produksi dan Jumlah Kecacatan Celana BBT Garmen**  
**Periode Juni 2010-Mei 2011**

<b>Bulan</b>	<b>Produksi (pieces celana)</b>	<b>Cacat Produk (pieces celana)</b>	<b>Persentase Produk Cacat (%)</b>
Juni	9796	120	1.22
Juli	8888	56	0.63
Agustus	7621	-	0
September	4239	-	0
Oktober	3522	111	3.15
November	3260	87	2.67
Desember	3779	-	0
Januari	3973	57	1.43
Februari	3690	48	1.30
Maret	4730	46	0.97
April	3134	42	1.34
Mei	4047	56	1.38
<b>Jumlah</b>	<b>60679</b>	<b>603</b>	<b>0.99</b>

**Sumber: BBT Garmen**

Data di atas menunjukkan jumlah kecacatan produk pada masing-masing periode bulan, yaitu bulan Juni 2010 sampai dengan Mei 2011. Adapun jumlah kecatatan produk tersebut hanya terlihat pada beberapa bulan yaitu pada tahun 2010 di bulan Juni, Juli, Oktober, November, pada tahun 2011 di bulan Januari, Februari, Maret, April, dan Mei.

Perusahaan BBT menetapkan batas toleransi sebesar 0.5%. Apabila persentase jumlah kecacatan produk melebihi batas toleransi perusahaan, maka cacat produk tersebut dianggap bermasalah. Dari data di atas terlihat bahwa perusahaan BBT memiliki masalah kualitas, permasalahan ini ditunjukkan dengan persentase produk cacat di perusahaan BBT ada sebagian besar data yang melebihi batas toleransi produk cacat yang ditetapkan perusahaan.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah proses pengendalian kualitas produk celana yang sudah dilakukan oleh Perusahaan Besar Bersama Tuhan?
2. Dengan menggunakan peta kendali c, apakah produksi celana di Perusahaan Besar Bersama Tuhan berada dalam batas kendali?
3. Jenis-jenis cacat apa sajakah yang terjadi pada produksi celana di Perusahaan Besar Bersama Tuhan?
4. Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan cacat produk di Perusahaan Besar Bersama Tuhan?

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

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui proses pengendalian kualitas produk celana yang sudah dilakukan oleh Perusahaan Besar Bersama Tuhan.
2. Untuk mengetahui produksi celana di Perusahaan Besar Bersama Tuhan berada dalam batas kendali atau tidak.
3. Untuk mengetahui jenis-jenis apa saja yang terjadi pada produksi celana di Perusahaan Besar Bersama Tuhan.
4. Untuk menjelaskan faktor-faktor apa saja yang menyebabkan cacat produk di Perusahaan Besar Bersama Tuhan.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi kegunaan berupa:

1. Bagi peneliti, sebagai penerapan teori-teori yang telah diperoleh di bangku kuliah ke dalam praktek yang sebenarnya dan menambah pengalaman dan pengetahuan serta dapat digunakan untuk membandingkan antara teori dengan prakteknya, khususnya dalam hal pengendalian kualitas.
2. Bagi Universitas Kristen Maranatha khususnya Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen, hasil penulisan ini dapat dijadikan sebagai bahan studi kasus dan acuan bagi mahasiswa pada umumnya serta sebagai bahan referensi bagi pihak kampus untuk menambah ilmu pengetahuan bagi pembaca.
3. Bagi perusahaan Besar Bersama Tuhan, hasil penulisan ini dapat membantu untuk mengetahui proses pengendalian produksi garmen di Perusahaan Besar Bersama Tuhan, setelah mengetahui apakah proses berada dalam kontrol atau tidak maka pihak perusahaan dapat mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas produksi serta sebagai bahan masukan bagi perusahaan untuk pengambilan keputusan yang lebih baik.
4. Bagi pembaca, hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi pengembangan ilmu pengetahuan mengenai manajemen operasi, khususnya mengenai topik yang diangkat penulis, yaitu pengendalian kualitas produksi garmen.

### 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan diuraikan dalam beberapa bab yang akan dibahas sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini berisi latar belakang pemilihan judul, dimana perusahaan BBT mengalami permasalahan dalam hal pengendalian kualitas produksinya. Berdasarkan latar belakang yang ada, penulis membatasi masalah dan mengidentifikasi masalahnya. Untuk menjawab masalah yang ada pada identifikasi masalah tersebut maka dibuat maksud dan tujuan dari penelitian yang akan memberikan kegunaan bagi peneliti, Universitas Kristen Maranatha, perusahaan, dan bagi pembaca.

#### **BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN**

Pada bab ini menguraikan rangkaian penalaran penelitian berdasarkan teori/konsep dan pengamatan peneliti atas masalah penelitian yang akan ditampilkan dalam bentuk bagan/ skema alur pemikiran. Teori-teori yang dikumpulkan adalah teori-teori yang relevan (*up to date*) terhadap masalah yang diteliti, diantaranya konsep-konsep dan prinsip-prinsip dasar yang diperlukan dalam menyelesaikan masalah.

#### **BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini yang menjadi objek penelitian adalah perusahaan BBT, dimana akan dijelaskan mengenai sejarah singkat perusahaan, kemudian dijelaskan struktur organisasi perusahaan beserta uraian jabatan dan uraian tugas yang ada. Kemudian akan dijelaskan mengenai proses produksi perusahaan, dan faktor-faktor yang mempengaruhi proses pengendalian kualitas produksi celana. Untuk mengamati objek yang diteliti digunakan metode penelitian yang berisi langkah-langkah yang

ditempuh untuk memecahkan masalah yang terjadi antara lain, ruang lingkup, variabel, teknik pengumpulan data, dan analisis data.

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini berisi pembahasan dari permasalahan yang ada. Bab ini membahas tentang pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis, dimana data yang dikumpulkan akan dianalisis menggunakan peta kendali c untuk kemudian di uji keseragaman data dan uji kecukupan data. Setelah data yang ada sudah seragam dan sudah cukup, maka data tersebut akan dianalisis menggunakan *check sheet*, diagram pareto, dan *fish bone diagram*. Setelah itu, akan diidentifikasi dan dianalisis faktor penyebab kecacatan produk dan usulan tindakan perbaikan untuk mengurangi produk cacat.

#### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Merupakan bab terakhir dari karya ilmiah ini yang berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang diberikan penulis berkaitan dengan penulisan ini. Kesimpulan didapat dari pembahasan hasil penelitian pada Bab IV. Setelah diambil kesimpulan maka penulis dapat memberikan saran kepada pihak perusahaan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan di masa yang akan datang.