

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sebuah perusahaan, baik besar maupun kecil, pasti membutuhkan manajemen operasi. Teknik manajemen operasi diterapkan di seluruh dunia pada seluruh usaha produksi, baik di kantor, gudang, restoran, pusat perbelanjaan maupun pabrik. Dengan adanya manajemen operasi, maka kegiatan produksi yang dilakukan perusahaan akan berjalan lebih lancar dan perusahaan akan mampu memproduksi secara efektif dan efisien, guna menghasilkan produk yang dapat memberikan nilai tambah. Penyediaan produk yang berkualitas memang telah menjadi tuntutan bagi suatu perusahaan baik yang bergerak di bidang manufaktur, perdagangan, maupun jasa agar hidup dalam persaingan. Perusahaan yang ingin memenangkan persaingan dalam segmen pasar, harus dapat menyediakan kualitas terbaik dalam segala aspek, baik dari harga yang lebih murah dan memiliki pelayanan yang lebih baik. Oleh karena itu, perusahaan perlu menjaga kualitas produk yang dihasilkan agar terus dapat bersaing dengan perusahaan-perusahaan lain dan dapat memberikan kepuasan kepada konsumennya. (Suprpto, 2003)

Suatu produk yang diproduksi harus didasarkan oleh ukuran dan karakteristik yang sesuai dengan keinginan konsumen. Keinginan atau selera antar pembeli juga berbeda mungkin dikarenakan perbedaan sifat daerah asalnya, tingkat sosialnya ataupun sebab lainnya. Kenyataan ini menyulitkan bagi perusahaan untuk memilih dan menentukan faktor kualitas yang diminta oleh pembeli. (Assauri; 2008)

Kualitas merupakan dimensi kemampuan suatu produk dalam memenuhi kepuasan konsumen sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, sekaligus juga merupakan kunci keberhasilan perusahaan agar dapat bersaing secara kompetitif. Oleh karena itu kualitas itu sangat penting bagi perusahaan. Ada tiga hal yang menyebabkan kualitas itu penting yaitu reputasi perusahaan, liabilitas produk, dan implikasi global. Sebuah perusahaan yang mempunyai reputasi baik akan dapat meningkatkan liabilitas perusahaan. Dalam skala global, kondisi tersebut akan mempunyai dampak dapat menembus pasar dunia. (Ma'arif, Tanjung; 2003).

Perusahaan yang memiliki kualitas produk yang baik akan mampu menciptakan pelanggan yang berulang sehingga akan meningkatkan keuntungan dan reputasi perusahaan. Peningkatan kualitas dalam suatu perusahaan akan meningkatkan penjualan dan mengurangi biaya, yang keduanya akan meningkatkan keuntungan, sehingga memberikan pengaruh pada perusahaan secara keseluruhan, mulai dari pemasok hingga ke pelanggan, dan dari desain produk hingga ke pemeliharaan. (Heizer, Render; 2006)

Walaupun proses produksi telah dilaksanakan dengan baik, namun pada kenyataannya masih ditemukan terjadinya kesalahan-kesalahan sehingga kualitas produk yang dihasilkan tidak sesuai dengan standar kualitas yang diharapkan oleh perusahaan. Faktor-faktor yang menyebabkan suatu produk tidak sesuai dengan apa yang diharapkan disebabkan oleh bahan baku, tenaga kerja, peralatan, dan kinerja mesin. Oleh karena itu perusahaan harus memperhatikan dan meningkatkan kualitas dengan cara melakukan teknik pengendalian kualitas agar dapat tercapainya tujuan perusahaan. (Ariani, Wahyu; 2003)

Pengendalian kualitas meliputi penggunaan teknik-teknik dan kegiatan-kegiatan untuk mencapai, mempertahankan, dan meningkatkan kualitas produk atau jasa. Setiap perusahaan mempunyai fungsi pengendalian kualitas yang biasanya dilakukan oleh bagian pengawasan kualitas. Akan tetapi di dalam suatu perusahaan bagian pengendalian kualitas tidak selalu tergantung pada besar kecilnya suatu perusahaan dan jenis produk dari perusahaan tersebut. Suatu produk yang dihasilkan oleh suatu perusahaan dapat memberikan dampak yang cukup besar terhadap kualitas produk yang dihasilkan. Dengan adanya pengendalian kualitas maka kegagalan-kegagalan dalam proses produksi akan berkurang sehingga dapat meminimalkan jumlah produk cacat atau bahkan berusaha meniadakan produk yang cacat dan meningkatkan laba perusahaan. (Besterfield; 2001)

Dalam pengendalian kualitas salah satu teknik yang dipakai adalah *SQC/ Statistical Quality Control* atau pengendalian kualitas secara statistika yang merupakan cabang dari pengendalian kualitas yang mengumpulkan, menganalisis, dan menginterpretasikan data untuk digunakan dalam kegiatan-kegiatan pengendalian kualitas. (Besterfield; 1998)

Alat kendali yang digunakan dalam pengendalian kualitas secara statistika adalah peta kendali yang memberikan gambaran secara visual untuk memudahkan observasi dan melakukan identifikasi terhadap penyimpangan. Selain peta kendali terdapat pula alat-alat pengendalian kualitas lainnya seperti diagram pareto dan *cause and effect diagram*. Diagram pareto merupakan sebuah metode untuk mengelola kesalahan, masalah, cacat untuk membantu memusatkan perhatian pada usaha penyelesaian masalah. Sedangkan *Cause and Effect Diagram* merupakan diagram

yang berbentuk tulang ikan yang sering disebut diagram sebab akibat yang digunakan untuk menganalisis masalah, yaitu mencari sebab-sebab dari suatu masalah. Dalam hubungannya dengan usaha pengendalian kualitas, diagram ini sangat bermanfaat untuk mengilustrasikan dengan jelas macam-macam penyebab yang dapat mempengaruhi kualitas suatu produk. (Russel, Taylor; 2006)

Perusahaan Jaya Mandiri merupakan perusahaan yang bergerak di bidang perajutan dan pencelupan tekstil, yang pada awalnya perusahaan ini hanya memasarkan produk di daerah Bandung saja. Namun, dengan semakin banyaknya jumlah permintaan dan tuntutan konsumen, maka sekarang ini perusahaan telah memasarkan produknya di luar kota, seperti Jakarta, Surabaya, dan Solo. Dengan semakin berkembangnya pemasaran dan adanya persaingan yang semakin ketat membuat perusahaan Jaya Mandiri selalu menjaga kualitas produk yang dihasilkan agar dapat memuaskan konsumen dan menjaga kelangsungan usahanya. Akan tetapi dalam melakukan produksinya, masih saja terdapat produk-produk yang tidak sesuai dengan standar perusahaan seperti adanya produk cacat maupun rusak.

Mengingat pentingnya pengendalian kualitas berdasarkan pertimbangan-pertimbangan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk penyusunan skripsi dengan judul ***“Pengaruh Pengendalian Kualitas Terhadap Pengurangan Jumlah Produk Cacat Di Perusahaan Jaya Mandiri”***.

1.2 Identifikasi Masalah

Perusahaan Jaya Mandiri merupakan industri tekstil yang menawarkan jasa perajutan dan pencelupan kain. Namun penelitian dibatasi pada proses pencelupan kain saja karena masih banyak ditemukan masalah kualitas pada proses ini seperti cacat jarum, warna hasil celup belang, dan lain sebagainya.

Perusahaan memiliki masalah dalam pengendalian kualitas karena adanya persentase produk cacat yang melebihi batas toleransi yang telah ditetapkan perusahaan sebesar 5%. Berikut ini merupakan data produksi jumlah hasil celup dan jumlah produk cacat pada Perusahaan Jaya Mandiri :

Total Hasil Celup dan Produk Cacat

Periode Januari 2010 – Juni 2010

(dalam satuan Kg)

Januari 2010

Tanggal	Hasil Celup	Jumlah Produk Cacat	Persentase (%)
1 s/d 8	105328	7267	6.89939997
9 s/d 16	132456	8230	6.213384067
17 s/d 24	86864	6156	7.086940505
25 s/d 31	107654	7425	6.897096253
Jumlah	432302	29078	6.72631632

Juni 2010

Tanggal	Hasil Celup	Jumlah Produk Cacat	Persentase (%)
1 s/d 7	133756	9465	7.076318072
8 s/d 14	104566	5670	5.422412639
15 s/d 21	125356	9365	7.47072338
22 s/d 28	116673	8075	6.921052857
Jumlah	480351	32575	6.78149936

Sumber : Perusahaan Jaya Mandiri

Berdasarkan data di atas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kegiatan pengendalian kualitas yang telah dilakukan oleh perusahaan selama ini?
2. Apa saja faktor yang menyebabkan terjadinya produk cacat di perusahaan?
3. Bagaimana upaya yang harus diterapkan oleh perusahaan agar dapat mengurangi jumlah produk cacat?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan topik permasalahan yang dikemukakan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menjelaskan bagaimana kegiatan pengendalian kualitas yang telah dilakukan oleh perusahaan selama ini.
2. Menjelaskan dan menguraikan faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya produk cacat di perusahaan.
3. Menjelaskan usaha yang harus dilakukan dengan metode pengendalian kualitas yang paling sesuai untuk diterapkan di perusahaan sehingga dapat mengurangi jumlah produk cacat.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hal yang penting dari sebuah penelitian adalah manfaat yang dapat dirasakan atau diterapkan setelah terungkapnya hasil penelitian. Penulis mengharapkan agar hasil penelitian ini dapat memberikan kegunaan-kegunaan sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu menambah wawasan penulis mengenai pengendalian kualitas produk, dan selain itu digunakan sebagai salah satu syarat dalam meraih gelar Sarjana Ekonomi di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Maranatha.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan untuk dapat memberi masukan-masukan yang berguna bagi perusahaan mengenai sistem pengendalian kualitas sehingga perusahaan dapat berkinerja dan beroperasi lebih baik lagi untuk masa yang akan datang.

3. Bagi Pihak-Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pihak-pihak yang ingin mengetahui dan mempelajari lebih jauh mengenai topik pengendalian kualitas.