BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

“Manajemen adalah proses yang khas yang terdiri dari metode - metode *planning, organizing, actuating* dan *controlling* dimana pada masing-masing metode digunakan baik ilmu pengetahuan maupun keahlian dan yang diikuti secara berurutan dalam rangka usaha mencapai sasaran yang telah ditetapkan semula.” Suatu perusahaan produksi barang maupun jasa memerlukan manajemen yang baik (George R. Terry (<http://organisasi.org>, 2003).

Adapun bidang manajemen yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah Manajemen Operasi. Agar perusahaan memperoleh keunggulan bersaing, tentu pihak manajemen perusahaan dituntut untuk mampu memanfaatkan sumber daya yang tersedia dengan efektif dan efisien. Salah satu kegiatan perencanaan dan pengendalian yang dikelola dalam manajemen operasi adalah pengendalian kualitas. Dengan mengendalikan kualitas dan mengoptimalkan tingkat efisiensi, perusahaan akan mampu menghasilkan produk yang berkualitas dengan biaya lebih rendah dan dapat menurunkan waktu produksinya. Dalam masalah produksi, pihak perusahaan dituntut untuk dapat memenuhi permintaan konsumen baik dari segi kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu produksinya. (Heizer & Render. 2010) Faktor-faktor tersebut dinilai dapat memberikan kepuasan bagi konsumen secara umum.

Kepuasan yang diberikan konsumen akan memberikan nilai positif bagi perusahaan seperti memberikan citra yang baik terhadap produknya. Kualitas merupakan faktor kunci bagi perusahaan untuk membangun *image* yang baik. Sebaliknya kegagalan produk akan memberikan dampak yang negatif bagi perusahaan di mata konsumennya. Oleh karena itu perusahaan

sebaiknya melakukan pengendalian kualitas agar kegagalan produksi dapat dikurangi. Dengan melakukan pengendalian kualitas ini perusahaan akan diberikan keuntungan lebih seperti, waktu produksi menjadi lebih cepat, mengurangi kerugian pengerjaan ulang, meningkatkan sumber daya manusia yang lebih kompeten, dan proses produksi menjadi lebih efisien. (Heizer dan Render. 2010)

Perusahaan yang akan menjadi objek penelitian adalah CV Bentang Sagara, merupakan salah satu perusahaan di Bandung yang menghasikan tenda terpal yang terus melakukan peningkatan kualitas produknya melewati berbagai tahapan perkembangan dengan peluang dan tantangan agar produknya memuaskan konsumen.

Dengan apa yang dikatakan di atas pentingnya memiliki keunggulan kompetitif dalam suatu perusahaan maka perusahaan ini pun memerlukan keunggulan kompetitif yang dapat diambil dari penerapan pengendalian sebuah kualitas. Pelanggan akan puas dengan apa yang dihasilkan perusahaan ini, karena pengendalian kualitas mempunyai pandangan untuk menciptakan sebuah produk atau jasa, manajer operasi harus dapat menetapkan apa yang diharapkan oleh pelanggan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan ini, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang hasilnya dituangkan dalam bentuk skripsi yang berjudul: **“Pengendalian Kualitas Untuk Mengurangi Produk Cacat Pada Proses Produksi Di CV Bentang Sagara “**

1.2. IDENTIFIKASI MASALAH

Setelah dilakukan survei lapangan dan diambil sampel sebanyak 25 kali pencatatan diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 1.1 Data Produk Cacat Tenda Terpal.

No Pengamatan Tenda Terpal(252m ²)	Jumlah Cacat Pada Produk(x)
1	5
2	3
3	6
4	7
5	3
6	4
7	8
8	5
9	5
10	14
11	4
12	5
13	4
14	5
15	10
16	4
17	6
18	2
19	4
20	5
21	9
22	8
23	5
24	7
25	6
Jumlah	144

Sumber : CV. Bentang Sagara (data telah diolah)

Perusahaan membuat tenda terpal yang sama bentuknya yaitu berukuran panjang 14 meter, lebar 6 meter dan tinggi 3 meter. Perusahaan ini harus mempunyai kualitas yang baik pada produknya, agar tidak menimbulkan biaya tambahan pada proses produksi serta harga jual produknya. Dilihat dari data yang telah diamati pada proses produksi perusahaan ini, ada kalanya cacat yang terjadi pada setiap proses produksi berfluktuasi tajam seperti yang dapat dilihat pada sampel no 10 & 15. Hal ini menunjukkan bahwa diperlukan adanya pengendalian kualitas yang baik agar terjadi kestabilan dalam proses produksi diperusahaan.

Berdasarkan data di atas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

- Bagaimana proses pelaksanaan pengendalian kualitas pada produksi tenda terpal yang dilakukan CV. Bentang Sagara?
- Bagaimana pengendalian kualitas yang sesuai diterapkan di CV Bentang Sagara?
- Jenis cacat apa saja yang dihadapi CV. Bentang Sagara dalam proses produksi tenda terpal?
- Bagaimana peranan pengendalian kualitas di CV. Bentang Sagara dalam mengurangi produk cacat?

1.3. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menjelaskan proses pelaksanaan pengendalian kualitas produk tenda terpal yang dilakukan CV. Bentang Sagara.
2. Menjelaskan pengendalian kualitas yang sesuai diterapkan di CV Bentang Sagara
3. Mendeskripsikan jenis cacat apa saja yang dihadapi CV. Bentang Sagara dalam proses produksi tenda terpal
4. Menjelaskan peran pengendalian kualitas di CV. Bentang Sagara dalam mengurangi produk cacat

1.4. KEGUNAAN PENELITIAN

Kegunaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis, dapat mengetahui bagaimana penerapan Manajemen Operasi dalam praktek bisnis, terutama dalam hal pengendalian kualitasnya dan juga penulis dapat mengetahui bagaimana proses produksi pada perusahaan ini.
2. Bagi perusahaan, perusahaan dapat mengimplementasikan penelitian ini guna mengurangi kegagalan pada proses produksi, sehingga kepuasan pelanggan akan terpenuhi.
3. Bagi pihak Fakultas, untuk menambah dan melengkapi literatur di perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.

4. Pihak-pihak lain, penelitian ini berguna sebagai informasi tambahan untuk penelitian lebih lanjut mengenai masalah pengendalian persediaan dan dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan oleh pihak lain khususnya para mahasiswa dalam pembuatan skripsi.