

**B A B I**  
**PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang Penelitian**

Negara Indonesia merupakan negara berkembang yang sedang giat melaksanakan pembangunan nasional di segala bidang. Pembangunan nasional bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan taraf hidup rakyat dalam mewujudkan masyarakat adil dan makmur. Salah satu pembangunan yang penting pada saat ini adalah pembangunan ekonomi yang menitik beratkan pada sektor industri.

Dalam hal ini sektor industri sangat berperan untuk memperluas lapangan kerja, dengan memproduksi barang – barang yang dibutuhkan guna menunjang kegiatan pembangunan di sektor lainnya. Di era globalisasi, perdagangan bebas jelas akan terjadi, perusahaan asing dengan mudah masuk ke pasar dalam negeri dengan menawarkan produk yang berkualitas dan harga yang bersaing dengan harga dan kualitas yang ditawarkan perusahaan dalam negeri. Untuk menghadapi persaingan ketat di dunia bisnis, perusahaan harus bisa bersaing dan mengelola bisnis dengan baik.

Untuk dapat bersaing dalam perdagangan bebas, kualitas produk menjadi prioritas utama bagi perusahaan yang tujuannya untuk memuaskan konsumen sebagai pemakai akhir, serta akan sangat berpengaruh dalam memenangkan persaingan di pasar global. Oleh karena itu perusahaan harus berusaha untuk menghasilkan produk yang kualitasnya sesuai dengan kebutuhan konsumen.

Pemilik perusahaan dituntut untuk bekerja dengan lebih teliti dan efisien dalam berbagai bentuk persaingan. Salah satu cara untuk menghadapi persaingan tersebut adalah dengan memberikan kualitas terbaik yang mencakup produk atau jasa yang dihasilkan, proses, sumber daya manusia, dan lingkungan. Dengan meningkatnya kepekaan konsumen terhadap kualitas suatu produk atau jasa, maka daya saing dan daya tahan setiap perusahaan tidak lagi ditentukan oleh rendahnya biaya yang dikeluarkan tetapi juga ditentukan dengan nilai tambah produk melalui peningkatan kualitas.

Agar diketahui sesuai atau tidaknya kualitas produk yang dihasilkan dengan standar yang telah ditetapkan, maka perlu adanya pengendalian kualitas. Standar yang dimaksud adalah standar yang sudah ditetapkan oleh perusahaan, seperti tidak bolehnya ada produk yang cacat atau rusak. Pengendalian kualitas bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas produk yang dihasilkan sudah memenuhi standar kualitas yang ditetapkan atau belum. Dengan pengendalian kualitas, baik dari segi produksi, maupun segi lingkungan yang dilakukan dengan tepat, akan meningkatkan dan memperkuat posisi perusahaan dalam persaingan pasar.

Saat ini pengendalian kualitas sudah banyak dilakukan untuk menghasilkan produk yang berkualitas dan menjaga agar tetap baik sesuai dengan tuntutan konsumen. Meskipun demikian perusahaan menghadapi masalah dengan masih banyaknya kegagalan produk yang terjadi dalam proses produksi yang selama ini dilakukan. Dengan banyaknya kegagalan produk, maka penyempurnaan kegiatan pengendalian kualitas masih harus ditingkatkan dan perlu dilakukan secara terus – menerus.

Kualitas suatu produk penting bagi perusahaan untuk memenuhi standar yang ditetapkan, meningkatkan kepercayaan konsumen serta masyarakat, memenuhi kepuasan konsumen terhadap suatu produk dan untuk melihat kemampuan perusahaan di dalam persaingan. Kualitas merupakan salah satu faktor untuk memenangkan persaingan, karena itu dalam pelaksanaan pengendalian kualitas harus dilakukan perbaikan secara terus menerus. Pengendalian kualitas berguna bagi suatu perusahaan dalam menjalankan usahanya untuk mengurangi kegagalan produk yang dihasilkan sehingga dapat menurunkan biaya dan meningkatkan produktivitas sumber daya. Peningkatan kualitas tidak hanya dilakukan pada produk saja, tetapi terhadap sistem pelaksanaannya, antara lain mencakup proses produksi, tenaga kerja, sarana, fasilitas pendukung, dan manajemennya.

CV.Invictus merupakan perusahaan produksi T-Shirt yang masih menghadapi kompetisi dengan perusahaan lain yang sejenis sehingga perusahaan harus memperhatikan kualitas hasil produksinya hingga diterima pelanggan atau masyarakat. Melihat permasalahan di atas, maka CV.Invictus perlu memeriksa hasil produksinya apakah telah memenuhi standar atau tidak. Selama ini CV.Invictus mengalami kesulitan dalam meningkatkan kualitas produk agar dapat bersaing, karena tingkat kesalahan / produk cacat, baik dalam proses produksi maupun dalam proses memasarkannya, dan dengan banyaknya keluhan dari pelanggan / konsumen, sehingga dibutuhkan suatu metode untuk pengendalian kualitasnya.

Berdasarkan uraian di sampnig, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian pada CV. Invictus yang bergerak di bidang industri garmen yaitu berupa produk T-shirt, untuk mengetahui pengendalian kualitas yang ditetapkan di dalam perusahaan terhadap produk yang dihasilkan. adapun judul penelitian yang diambil penulis **”Peranan Pengendalian Kualitas T-shirt untuk Mengurangi Kegagalan Produk di CV. Invictus”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Di CV. Invictus ini, penulis menemui suatu masalah, yaitu adanya produk gagal dimana produk yang dihasilkan tidak sesuai dengan standar yang ada sehingga produk ini disebut produk gagal. Produk gagal ini akan mengakibatkan naiknya biaya-biaya dan mengakibatkan efisiensi perusahaan sulit dicapai.

Hal ini dapat dilihat pada tabel 1.1

**Tabel 1.1 Jumlah produksi dan produksi cacat**

**Juni 2008 sampai Mei 2009**

Tahun	Bulan	Jumlah produksi (dlm unit)	Jumlah produk cacat
2008	Juni	901	65
	Juli	1300	66
	Agustus	1175	70
	September	7360	108
	Oktober	520	41
	November	1440	93
	Desember	500	55
	2009	Januari	965
Februari		580	32
Maret		985	73
April		640	43
Mei		120	15

Sumber : CV. Invictus

Dari tabel 1.1 dapat diketahui besarnya jumlah produk cacat yang terjadi selama rentang waktu 12 bulan mulai dari bulan Juni 2008 sampai dengan Mei 2009, terlihat bahwa masih banyak terdapat produk cacat yang melebihi batas toleransi produk cacat yang telah ditetapkan yaitu sebesar 0,6%. Berdasarkan tabel dan uraian tersebut, maka dalam penelitian ini penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana proses pengendalian kualitas yang diterapkan oleh CV. Invictus tersebut?
2. Faktor apa yang menyebabkan kegagalan produk yang dihasilkan?
3. Bagaimana penanggulangan penyebab kegagalan produk yang dilakukan perusahaan sehingga dapat mengurangi kegagalan produk tersebut?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pengendalian kualitas yang dilakukan oleh CV. Invictus.
2. Untuk meneliti berbagai faktor yang menyebabkan kegagalan produk yang dihasilkan perusahaan.
3. Untuk mengetahui usaha penanggulangan yang dilakukan oleh perusahaan untuk mengurangi kegagalan produk yang dihasilkan.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan akan berguna bagi :

1. Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan memperluas wawasan mengenai penerapan pengendalian kualitas. Selain itu penulis juga dapat membandingkan teori yang didapat pada saat perkuliahan dengan praktek pengendalian kualitas sesungguhnya.

2. Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berguna bagi perusahaan, terutama dalam pelaksanaan pengendalian kualitas yang dilakukan perusahaan.

3. Penelitian Selanjutnya

Sebagai bahan referensi dalam melakukan penelitian sejenis, penelitian ini diharapkan akan dapat menambah pengetahuan tentang pentingnya pengendalian kualitas suatu produk, khususnya pada bidang Manajemen Operasional.

## 1.5 Kerangka Pemikiran

Kegiatan operasi merupakan kegiatan menciptakan barang dan jasa yang ditawarkan perusahaan kepada konsumen. Pengertian manajemen operasi tidak terlepas dari pengertian manajemen pada umumnya, yaitu mengandung unsur adanya kegiatan yang dilakukan dengan mengkoordinasikan berbagai kegiatan dan sumber daya untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Secara umum kegiatan operasi merupakan suatu kegiatan yang berhubungan dengan penciptaan atau pembuatan barang, jasa, atau kombinasi melalui proses transformasi dari masukan sumber daya produksi menjadi keluaran yang diinginkan.

Pengertian Manajemen operasi menurut Jay Haizer dan Barry Render adalah :

*“ Operations Management is the set of activities that creates goods and services through the transformation of input into outputs .”*

( Jay Heizer & Barry Rander ; 2006 ; hal 4 )

“ serangkaian aktivitas yang menghasilkan nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan mengubah input menjadi output.”

Dalam menghasilkan produk yang berkualitas dibutuhkan manajemen operasi yang baik, sehingga dapat mengoptimalkan sumber daya yang ada, memberikan produk yang berkualitas bagi konsumen.

Adapun pengertian produk :

*“ Product is anything that can be offered to a market to satisfy a want or need.”*

( Philip Kotler ; 2000 ; hal 395 )

“ produk adalah segala sesuatu yang bisa ditawarkan ke pasar untuk memuaskan keinginan atau kebutuhan.”

Produk yang dihasilkan oleh suatu perusahaan, kemudian ditawarkan kepada konsumen harus mempunyai kualitas yang baik, agar perusahaan dapat memenangkan persaingan di pasar, kualitas suatu produk harus menjadi hal yang utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan.

Adapun yang dimaksud kualitas menurut Russell & Taylor adalah :

*“ Quality is totality features and characteristics of a product or service that bears on it’s ability to satisfy given needs .”*

( Russell & Taylor ; 2006 ; hal 79 )

Yang dapat diartikan sebagai berikut :

Kualitas adalah totalitas ciri dan karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan.

Sedangkan pengertian kualitas produk adalah :

Jadi bagi perusahaan kualitas suatu produk merupakan hal yang sangat penting yang dapat memberikan kepuasan dan memenuhi segala kebutuhan yang diinginkan konsumen.

Kualitas suatu produk merupakan sesuatu yang sangat diharapkan dan diinginkan oleh konsumen, namun manajer operasi harus dapat mendefinisikan apa yang diharapkan dan diinginkan oleh konsumen, untuk menghasilkan produk yang berkualitas perusahaan memerlukan pengendalian kualitas.

Menurut Besterfield Adalah :

*“Quality Control is the use of techniques and activities to achieve, sustain and improve the quality of product and service.”*

( Besterfield ;1992 ; hal 2)

Yang dapat diartikan :

Pengendalian kualitas adalah penggunaan teknik-teknik dan aktivitas-aktivitas untuk mencapai, mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan. Dalam melakukan pengendalian kualitas dapat menggunakan berbagai macam teknik, salah satunya dengan cara *Statistical Quality Control (SQC)*.

Menurut Besterfield :

*“ Statistical Quality Control is a branch of quality control, it is the collection, analysis and interpretation of data for use in quality control activities .”*

( Dale H. Besterfield ; 1992 ; hal p2 )

Yang dapat diartikan :

Pengendalian kualitas secara statistika adalah pengumpulan analisis dan interpretasi data yang digunakan untuk aktivitas pengendalian kualitas.

Pengendalian kualitas yang menggunakan konsep statistik ini terdiri dari sampling penerimaan dan peta kendali.

Menurut Russell & Taylor peta kendali adalah :

*“ Control chart is a graph that the establishes the control limits of a process.”*

( Russel & Taylor ; 2006 ; 79)

Yang dapat diartikan :

Peta kendali adalah sebuah grafik yang menentukan batas pengendalian dari suatu proses.

Dengan menggunakan peta kendali, kualitas suatu produk dapat dievaluasi melalui pengukuran variabel dan atribut, variabel merupakan karakteristik produk yang dapat diukur seperti panjang, berat, volume, kecepatan ( Peta kendali  $\bar{X}$  digunakan untuk rata-rata dan peta kendali R digunakan untuk menghitung rentang ). Atribut didasarkan pada perhitungan fraksional seperti jumlah cacat.

Peta kendali yang digunakan :

- *Peta kendali p*

Untuk mengukur atau proporsi produk yang rusak atau cacat dengan ukuran sampel yang sama atau berbeda.

- *Peta kendali np*

Untuk mengukur jumlah produk rusak atau cacat dengan ukuran sampel yang sama.

- *Peta kendali c*

Untuk jumlah cacat tiap unit produk dengan ukuran sampel yang sama.

- *Peta kendali u*

Untuk jumlah cacat tiap unit produk dengan ukuran sampel yang berbeda.

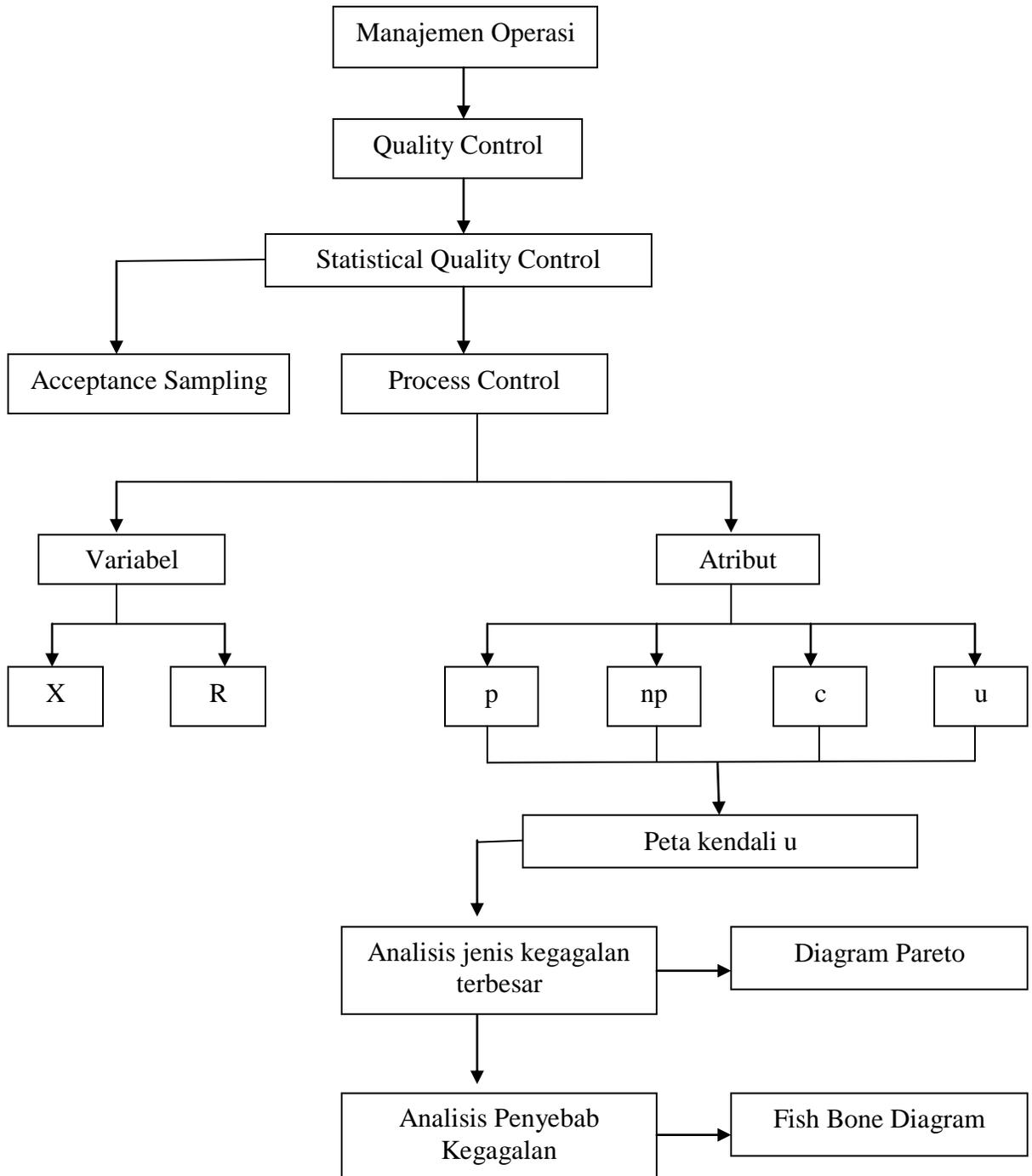
( Russel & Taylor III : 2006 ; hal 154 )

Selanjutnya untuk mengetahui proses mana yang menyebabkan produk gagal, maka penulis mencoba menggunakan Pareto Diagram, yaitu sebuah grafik untuk mengenali dan memetakan masalah atau cacat dalam urutan frekuensi menurun ( Jay Heizer hal.264), untuk mengetahui proses mana yang memiliki jumlah cacat terbesar. Lalu dari cacat terbesar itu akan dicari sebab-akibatnya dengan menggunakan Fish Bone Diagram, yaitu sebuah alat untuk mengenali elemen proses (penyebab) yang mungkin memberikan pengaruh pada hasil ( Jay Heizer hal.264 ).

Dalam penelitian ini akan digunakan peta kendali u, karena produk yang dihasilkan hanya satu jenis dengan sampel yang berbeda.

Dari uraian tersebut, dapat dibuat ringkasan gambar kerangka pemikiran yang dapat dilihat pada Gambar 1.2

**Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran**



## **1.6 Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah metode deskriptif, yaitu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang (Moh. Nazir, Ph.D., hal.63). Penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan data yang memberikan gambaran secara sistimatis, faktual, akurat, dan dianalisis kemudian dibuat penafsiran terhadap kondisi yang sebenarnya terjadi di perusahaan pada saat penelitian berlangsung.

Teknik-teknik pengumpulan data yang digunakan penulis adalah :

### **1. Penelitian Lapangan**

Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data dengan turun secara langsung untuk meninjau dan meneliti ke perusahaan, serta melakukan :

- a. Observasi, yaitu pengamatan langsung pada perusahaan yang menjadi objek penelitian.
- b. Wawancara dengan pihak perusahaan, baik pemimpin, staff, dan tidak membandingkan dengan perusahaan lain.
- c. Mengumpulkan dokumen – dokumen perusahaan yang diperlukan.

### **2. Penelitian Kepustakaan**

Penelitian dilakukan dengan cara mempelajari teori-teori yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Dalam mengumpulkan data ini, penulis juga mengambil dari literatur dan catatan kuliah yang berhubungan dan relevan dengan topik yang dibahas oleh penulis.

Kemudian menggunakan Teknik pengambilan sampling yang digunakan adalah *Simple Random Sampling*, dimana pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam produksi. (Prof. Dr. Sugiyono ; 2005; 133 )

Untuk menentukan ukuran sampel dapat digunakan Rumus :

Rumus :

$$S = \frac{\lambda^2 . N . P . Q}{d^2 (N - 1) + \lambda . P . Q}$$

Keterangan

$\lambda^2 = dk$  : Degree of Freedom ( Derajat Kebebasan )

= 1, taraf kesalahan 1%, 5%, 10%.

( dengan dk = 1 dan taraf kesalahan = 1%,

maka didapatkan angka 6,635 dari table  $\chi^2$

$P + Q = 1$  : Probability / Peluang terjadinya antara produk yang sesuai dengan produk yang tidak sesuai

$P=Q= 0,5$

$d = 0,05$  : Standar Deviasi

$S$  : jumlah sample

( prof. Dr. Sugiyono;2004: hal 79 )

### **1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Dalam rangka pengumpulan data untuk penyusunan skripsi ini, penulis melakukan penelitian di CV. Invictus yang berlokasi di jalan Riau no.14 Bandung, dimana perusahaan ini bergerak di bidang industri garmen, selama bulan September 2009 hingga Desember 2009.

### **1.8 Sistematika Pembahasan**

Agar dapat memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai pembahasan ini, maka penulis membagi sistematika pembahasan menjadi lima Bab.

Pembagian bab dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini dibahas mengenai pentingnya pengendalian kualitas bagi suatu perusahaan yang dapat berdampak pada berkurangnya produk cacat yang dihasilkan oleh perusahaan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi teori-teori yang didapat dari buku-buku literatur. Teori literatur ini akan memberikan informasi yang memadai tentang pengendalian kualitas yang baik di dalam suatu perusahaan, dan akan digunakan sebagai dasar dalam melakukan analisis terhadap masalah, yang berhubungan dengan penelitian ini.

### BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Pada Bab ini diterangkan sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi perusahaan, proses produksi, dan kegiatan-kegiatan lain di perusahaan, juga dijelaskan tentang metode penelitian yang digunakan.

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada Bab pembahasan ini, disajikan pengumpulan dan pengolahan data serta hasil pembahasan terhadap permasalahan yang ada di CV. Invictus.

### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada Bab terakhir ini dikemukakan kesimpulan yang didapat setelah melakukan analisis terhadap data yang ada, serta diberikan saran berdasarkan hasil pembahasan masalah di CV. Invictus.