

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada saat ini perekonomian telah memasuki era globalisasi yang akan diwarnai dengan revolusi di segala bidang, yang membuat faktor-faktor produksi seperti manusia, uang, material, mesin, metode kerja dan informasi pasar akan semakin mudah didapatkan tanpa dihalangi lagi oleh batas geografis suatu negara. Bahkan dengan adanya internet, maka arus informasi dan pengetahuan menjadi mudah diakses oleh setiap manusia dimanapun ia berada.

Selain itu kalangan industri pun harus siap dengan masuknya pesaing-pesaing dari luar negeri yang menawarkan produk mereka yang menyebabkan pesaing semakin berkembang, sehingga menuntut para produsen suatu produk dalam negeri untuk secara aktif dan kreatif berusaha memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumennya.

Kepuasan konsumen terhadap barang dan jasa akan memberikan citra positif terhadap perusahaan. Sehingga secara tidak langsung akan tumbuh kepercayaan dari konsumen, bahwa produk yang dihasilkan oleh perusahaan tersebut mempunyai nilai lebih bila dibandingkan dengan produk sejenis yang dihasilkan oleh perusahaan lain. Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen atas produk yang dihasilkan adalah kualitas produk itu sendiri.

Dalam sebuah perusahaan terdapat berbagai kegiatan usaha yang saling berkaitan. Salah satunya adalah kegiatan pengendalian kualitas. Pengendalian kualitas merupakan suatu aktivitas untuk menjaga dan mengarahkan kualitas bahan baku dan bahan penolong, proses produksi serta barang jadi, agar dapat dipertahankan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan perusahaan.

PT. Putra Pile Indah merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang manufaktur pembuat produk kain dan bahan bulu. Produk utama yang dihasilkan oleh PT. Putra Pile Indah adalah Bahan Bulu (Tekstil Bulu Boneka) yang terdiri dari 2 (dua) jenis produk, yaitu Hi-Pile dan BOA (*Brush Oriented Acrylic*). Kesalahan-kesalahan yang sering terjadi dalam proses produksi dapat menurunkan kualitas produk yang dihasilkan.

Pada saat ini PT. Putra Pile Indah tengah menghadapi pesaing-pesaing baik yang berasal dari dalam negeri maupun dari luar negeri. Maka dari itu, dalam menghasilkan produknya PT. Putra Pile Indah harus lebih kreatif dan menjaga kualitas. Dengan menghasilkan produk yang berkualitas secara tidak langsung akan memperkuat citra perusahaan di mata konsumen. Oleh karena itu suatu pengendalian kualitas sangat diperlukan.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pengendalian Kualitas Dalam Mengatasi Kegagalan Produk Bahan Bulu Pada PT. Putra Pile Indah”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Mengingat bahwa kualitas menjadi salah satu faktor penting dalam menghadapi persaingan, maka penulis terdorong untuk meneliti pengendalian kualitas yang dilakukan pada PT. Putra Pile Indah. Dari seluruh produk yang dibuat, salah satu jenis produk yang memiliki tingkat cacat cukup tinggi adalah bahan bulu jenis Hi-Pile dengan tipe Astra. Adapun produk yang dihasilkan dan tidak sesuai dengan standar (standar perusahaan tingkat kegagalan tidak boleh melebihi 3%) adalah sebagai berikut.

Tabel 1.1

**Daftar Tabel Produk Cacat
Pada Bahan Bulu Jenis Astra**

Tanggal	Jumlah Produk (200cm X 500cm)	Jumlah Cacat	Persentase (%)
5 November 2007	1.709 unit	137 unit	8,02
6 November 2007	1.700 unit	121 unit	7,12
7 November 2007	1.705 unit	89 unit	5,22
8 November 2007	1.709 unit	109 unit	6,38
9 November 2007	1.709 unit	70 unit	4,10
10 November 2007	856 unit	20 unit	2,33

Sumber : Bagian Produksi PT. Putra Pile Indah

Dari tabel tersebut terlihat bahwa masih cukup banyak produk cacat yang terjadi di perusahaan, sehingga perlu dilakukan pengendalian kualitas yang lebih baik.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah kegiatan pengendalian kualitas yang selama ini dilakukan oleh perusahaan ?
2. Apakah penerapan *Statistical Quality Control* (SQC) dapat dilakukan di perusahaan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini, adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana proses pengendalian kualitas yang selama ini telah dilakukan oleh perusahaan.
2. Untuk mengetahui penerapan *Statistical Quality Control* (SQC) pada perusahaan dalam meningkatkan kualitas produknya.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi yang sangat berguna bagi pihak-pihak sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan
 - Untuk memperbaiki kinerja perusahaan khususnya mengenai pengendalian kualitas produk.

- Menjadi bahan masukan dan saran tentang pentingnya sistem pengendalian kualitas terhadap pengurangan tingkat produk yang cacat.
- Dapat memberi pemahaman yang lebih baik bagi perusahaan akan pentingnya pengendalian kualitas produk dalam menjalankan aktivitas perusahaan.

2. Bagi Penulis

- Untuk menambah wawasan dan pengetahuan khususnya dalam bidang manajemen operasi tentang pengendalian kualitas.
- Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi dan data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi, yang akan diajukan sebagai salah satu syarat dalam menempuh ujian sidang sarjana pada Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.

3. Bagi Masyarakat Umum

- Untuk dijadikan salah satu sumber informasi tambahan mengenai penerapan teori pengendalian kualitas.

1.5 Kerangka Pemikiran

Meningkatnya persaingan dalam dunia bisnis dan tingginya tuntutan masyarakat terhadap kualitas suatu produk, mendorong perusahaan untuk lebih

memperhatikan kualitas produk yang dihasilkan. Dalam menghasilkan produk yang berkualitas dibutuhkan manajemen operasi yang baik.

Pengertian manajemen operasi menurut Jay Heizer dan Barry Render adalah :

“ Operations management is the set of activities that creates goods and services through the transformation of input into output . “ (Heizer dan Render ;2004 ;4)

Jadi, manajemen operasi itu adalah serangkaian aktivitas yang membuat barang dan jasa melalui perubahan dari input menjadi output.

Dalam setiap proses produksi yang dilakukan, diharapkan perusahaan dapat menghasilkan produk yang berkualitas. Adapun definisi kualitas menurut Roberta S.

Russel dan Bernard W. Taylor III adalah :

“ Quality is the totality of features and characteristics of a product or service that bears on its ability to satisfy given needs.” (Russel dan Taylor; 2006; 79)

Jadi, kualitas adalah totalitas keistimewaan dan karakteristik dari barang atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan.

Ukuran kualitas mungkin hanya ada di pikiran konsumen, namun manajer operasi harus dapat mendefinisikan apa yang diharapkan oleh konsumen. Untuk menghasilkan produk yang berkualitas, perusahaan memerlukan pengendalian kualitas. Pengertian pengendalian kualitas menurut Dale H. Besterfield dalam bukunya yang berjudul *“Quality Control”* adalah :

“Quality Control is the use of techniques and activities to achieve, sustain and improve the quality of product or service.” (Besterfield ;1998 ;2)

Hal ini berarti bahwa pengendalian kualitas adalah penggunaan teknik-teknik dan aktivitas-aktivitas untuk mencapai, mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan.

Pengendalian kualitas sangat dibutuhkan dalam proses produksi untuk mengurangi penyimpangan-penyimpangan yang terjadi. Drs. Sofjan Assauri (Assauri ;1999 ;210) mengemukakan empat tujuan dilaksanakannya pengendalian kualitas, yaitu :

1. Agar barang hasil produksi dapat mencapai standar kualitas yang telah ditetapkan.
2. Mengusahakan agar biaya inspeksi dapat menjadi sekecil mungkin.
3. Mengusahakan agar biaya desain dari produk dan proses dengan menggunakan kualitas produksi tertentu dapat menjadi sekecil mungkin.
4. Mengusahakan agar biaya produksi menjadi serendah mungkin.

Dalam melakukan pengendalian kualitas dapat menggunakan berbagai macam teknik, salah satunya dengan cara *statistical quality control (SQC)*. Menurut Vincent Gaspersz (Gaspersz ; 2001;1) :

“ Statistical quality control adalah suatu metodologi pengumpulan dan analisis data kualitas, serta penentuan dan interpretasi pengukuran-pengukuran yang menjelaskan tentang proses dalam suatu sistem industri, untuk meningkatkan kualitas dari output guna memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pelanggan. “

Didalam *statistical quality control* terdapat peta kendali, peta kendali merupakan grafik yang menunjukkan batas atas dan batas bawah dari suatu proses

produksi yang ingin dikendalikan. Menurut Roberta S. Russel dan Bernard W. Taylor III, tujuan membuat peta kendali adalah :

“ Control chart have two basic purposes: to establish the control limits for a process and then to monitor the process to indicate when it is out of control. “
(Russel dan Taylor; 2006; 135)

Dengan peta kendali, kualitas suatu produk dapat dibedakan secara variabel dan atribut. Menurut Roberta S. Russel dan Bernard W. Taylor III (Russel dan Taylor; 2006; 134) :

“ Variable is a product characteristic that is continuous and can be measured. “

Jadi, variabel adalah karakteristik suatu produk yang berkesinambungan dan dapat diukur. Contoh karakteristik variabel adalah: berat, kecepatan, panjang dan kekuatan. Diagram pengendalian variabel terdiri dari Peta Kendali \bar{x} (digunakan untuk rata-rata) dan Peta Kendali R (digunakan untuk rentang).

Diagram pengendalian atribut diambil dari sampel, yang secara umum dikelompokkan sebagai rusak atau tidak rusak. Pengukuran kerusakan mencakup perhitungan yang rusak, misalnya jumlah bola lampu yang rusak pada sekelompok bola lampu. Ada empat jenis peta kendali atribut, yaitu :

1. Peta kendali p

Peta kendali untuk mengetahui proporsi produk cacat dalam suatu sampel dan dapat digunakan untuk banyaknya sampel yang sama maupun bervariasi untuk setiap observasi.

2. Peta kendali np

Peta kendali untuk mengetahui produk cacat dalam suatu sampel dan hanya dapat digunakan untuk banyaknya sampel yang sama dalam setiap kali observasi.

3. Peta kendali c

Peta kendali untuk mengetahui banyaknya cacat dalam satu unit produk dan hanya digunakan untuk banyaknya sampel yang sama untuk setiap kali observasi.

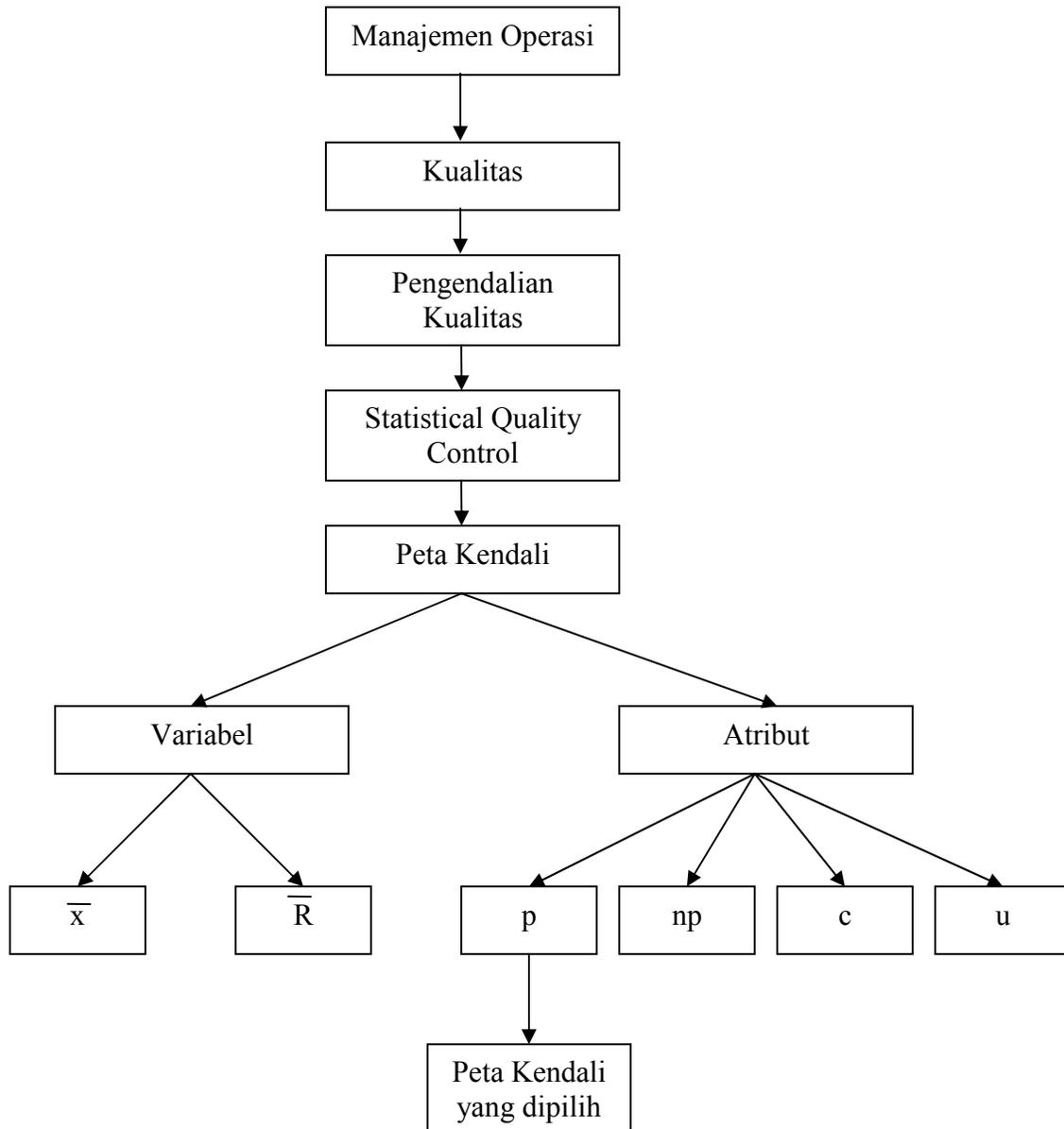
4. Peta kendali u

Peta kendali untuk mengetahui banyaknya cacat dalam satu unit produk dan digunakan untuk banyaknya sampel sama maupun bervariasi untuk setiap kali observasi.

Agar pengendalian kualitas dapat berjalan dengan baik, dalam penelitian ini akan digunakan teknik pengendalian selama proses produksi dilakukan, dengan menggunakan peta kendali p.

Adapun alasan penulis menggunakan peta kendali p adalah produk yang dihasilkan hanya dikelompokkan menjadi dua, yaitu produk yang sesuai dengan spesifikasi (produk yang baik) dan produk yang tidak sesuai dengan spesifikasi (produk cacat), dan jumlah produk yang dihasilkan oleh PT. Putra Pile Indah dalam setiap harinya tidak sama.

Gambar 1.1
Bagan Kerangka Pemikiran



Sumber : Analisis Penulis

1.6 Metode Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan metode deskriptif.

Menurut Prof. Dr. Sugiyono (Prof. Dr. Sugiyono ;2005 ;142):

“ Metode deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. ”

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara riset lapangan melalui observasi dan wawancara. Observasi yang digunakan adalah nonpartisipan, yaitu peneliti tidak terlibat dan hanya sebagai pengamat independen (Prof. Dr. Sugiyono ;2005 ;143). Wawancara awal dilakukan dengan cara wawancara tidak terstruktur dimana peneliti berusaha untuk mendapatkan informasi awal tentang isu atau permasalahan yang ada pada obyek, sehingga peneliti dapat menentukan secara pasti permasalahan atau variabel yang harus diteliti (Prof. Dr. Sugiyono ;2005 ;133).

Teknik sampling yang digunakan adalah *simple random sampling*, dimana pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi (Prof. Dr. Sugiyono ;2005 ;740).

Untuk menentukan ukuran sampel digunakan rumus penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu yang dikembangkan dari Isaac dan Michael, untuk tingkat kesalahan 1%, 5% dan 10%. Rumus untuk menghitung ukuran sampel dari populasi yang diketahui jumlahnya adalah sebagai berikut :

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

Keterangan : λ^2 dengan dk = 1, taraf kesalahan 1%, 5%, 10%

$$P = Q = 0,5$$

$$d = 0,05$$

s = jumlah sampel

(Prof. Dr . Sugiyono ;2005 ;79)

1.7 Lokasi dan Lamanya Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Putra Pile Indah Jl. Raya Cibarusah BIIE Blok. C5-1, Lemahabang-Bekasi. Adapun lamanya penelitian yang dilakukan kurang lebih selama 5 bulan, yaitu bulan November 2007 sampai dengan bulan Maret 2008.

1.8 Sistematika Pembahasan

Secara keseluruhan skripsi ini terdiri dari 5 BAB, yang dapat diuraikan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

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

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini dibahas mengenai pengertian dan konsep-konsep teori yang digunakan untuk analisis tentang masalah yang diteliti.

BAB III : OBJEK PENELITIAN

Dalam bab ini dibahas mengenai tinjauan umum perusahaan dan berisi data yang diperlukan untuk diolah agar dapat dilakukan pembahasan untuk pemecahan masalah.

BAB IV : PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi tentang pengolahan data dan cara menganalisis data tersebut.

BAB V : KESIMPULAN dan SARAN

Bab ini berisi kesimpulan hasil pengolahan data dan saran yang dapat diberikan untuk memecahkan masalah.