

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan dalam dunia bisnis semakin hari semakin ketat terjadi, salah satunya adalah dalam sektor industri, dimana terdapat persaingan yang ketat antara perusahaan-perusahaan, baik itu perusahaan penghasil barang maupun perusahaan penghasil jasa. Persaingan itu terjadi antar perusahaan penghasil barang yang sejenis. Perusahaan penghasil barang dan jasa harus dapat menghasilkan suatu produk yang dapat diterima oleh konsumen. Konsumen, baik individual, perusahaan industri, ataupun badan pemerintah semakin menekankan pada kepuasan yang mereka peroleh dari barang yang mereka bayar. Kehati-hatian dalam membeli semakin meningkat khususnya untuk perusahaan-perusahaan industri. Ditengah persaingan yang ketat tersebut, agar suatu perusahaan dapat terus berkembang, atau paling tidak dapat bertahan hidup, maka perusahaan tersebut harus mampu menghasilkan produk (barang/jasa) yang kualitasnya sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan oleh perusahaan. Masing-masing perusahaan harus mempunyai standar mutu bagi produk yang akan dihasilkannya. Hal tersebut bertujuan agar produk yang dihasilkannya sesuai dengan standar mutu yang ditetapkan, sehingga produk akan dihasilkan dengan baik. Peningkatan kualitas akan membantu suatu perusahaan untuk meningkatkan penjualan dan mengurangi biaya-biaya produksi. Kedua hal tersebut akan meningkatkan keuntungan perusahaan, peningkatan penjualan biasanya terjadi pada saat perusahaan mempercepat respon pasar, merendahkan harga jual, dan memperbaiki reputasi

mereka dengan produk yang berkualitas. Kualitas yang diperbaiki menyebabkan biaya turun, karena perusahaan dapat menekan *rework*. Jika perusahaan mampu menghasilkan produk yang baik maka konsumen akan merasa puas. Apabila konsumen merasa puas terhadap produk atau jasa yang dihasilkan perusahaan, maka tingkat kepercayaan konsumen kepada perusahaan tersebut akan meningkat, sehingga perusahaan dapat memenangkan persaingan dengan perusahaan lain. Dalam persaingan tersebut, kualitas menjadi faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan, karena kualitas merupakan pertimbangan utama dalam pengambilan keputusan konsumen sebelum membeli barang ataupun jasa.

Pengertian kualitas itu sendiri adalah kemampuan suatu produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Kualitas mempunyai pengaruh yang besar terhadap perusahaan, seperti pengaruh pada reputasi perusahaan dan keandalan produk yang dihasilkan perusahaan. Kualitas yang rendah akan memberikan pengaruh negatif pada organisasi secara keseluruhan, mulai dari pemasok hingga ke konsumen, dan dari desain produk hingga ke pemeliharaan. Definisi kualitas terbagi atas beberapa kategori (Heyzer dan Render, 2006). Definisi yang pertama adalah yang berbasis pengguna, dalam definisi ini kualitas dipandang sebagai sesuatu yang “bergantung kepada konsumen”, dalam definisi ini berarti kualitas yang tinggi mencakup kinerja yang lebih baik, fitur yang lebih baik. Definisi yang kedua adalah yang berbasis manufaktur. Dalam definisi ini menjelaskan bahwa kualitas berarti pemenuhan standar dan menghasilkan produk secara benar mulai dari awal hingga proses akhir. Definisi yang ketiga adalah yang berbasis produk, dalam definisi ini kualitas dipandang sebagai variable yang tepat dan dapat dihitung. Kualitas bila dipandang dari sisi konsumen adalah sampai sejauh mana suatu produk atau jasa tersebut dianggap sesuai dengan penggunaannya (Heyzer dan Render, 2006). Sedangkan bila dilihat

dari sisi produsen, kualitas merupakan keyakinan produsen bahwa produk yang dihasilkannya tersebut telah sesuai dengan desain yang sudah ditetapkan dan mencoba membuat produk dengan harga yang terjangkau.

Perusahaan yang berjiwa kompetensi tentu akan selalu menjaga kualitas produk atau jasa yang dihasilkannya, dimana untuk menjaga kualitas tersebut, maka perusahaan perlu melakukan pengendalian kualitas. Pengendalian kualitas dilakukan untuk menghindari masalah ketidaksesuaian hasil produk yang disebabkan karena adanya keragaman dari bahan baku, mesin, operator produksi, serta kondisi kerja dibagian produksi. Pengertian dari pengendalian kualitas itu sendiri adalah suatu sistem perawatan atau penjagaan dari suatu tingkatan kualitas produk dengan cara menyusun perencanaan yang seksama, pemakaian peralatan yang sesuai, inspeksi yang dilakukan secara berkesinambungan, serta tindakan korektif bila diperlukan, Akan tetapi walaupun perusahaan sudah melakukan pengendalian kualitas dengan sebaik-baiknya, masih sering ditemui terjadinya kegagalan-kegagalan produk, sehingga kualitas produk yang dihasilkan tidak sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan oleh perusahaan. Produk-produk yang gagal disebut juga sebagai produk cacat. Produk cacat terjadi akibat dari penyimpangan-penyimpangan dari berbagai faktor, seperti bahan baku yang digunakan, tenaga kerja, maupun peralatan-peralatan mesin yang digunakan.

Salah satu alat yang biasa digunakan untuk mengendalikan kualitas produk adalah control chart atau peta kendali. Peta kendali adalah suatu alat bantu kendali pada suatu proses yang dapat memberikan petunjuk bila proses yang diamati itu mengalami penyimpangan-penyimpangan dari batas kendali yang telah ditentukan. Peta kendali dibagi menjadi dua, yaitu peta kendali Variabel dan peta kendali atribut. Peta kendali variabel

digunakan apabila karakteristik kualitas produk berbentuk hasil pengukuran, seperti hasil yang menggunakan unit pengukuran meter, gram, liter, dan sebagainya. Peta kendali variabel ini dibagi lagi menjadi dua, yaitu peta X dan peta R. Sedangkan Peta kendali Atribut merupakan peta kendali yang digunakan untuk mengendalikan kualitas produk selama proses produksi yang bersifat atribut. Karakteristik kualitas dengan atribut biasanya diklasifikasikan sebagai produk rusak dan produk cacat. Peta kendali atribut ini dibagi menjadi empat, yaitu peta p, Peta c, peta u, peta np.

PT. Sinar Jaya merupakan perusahaan yang bergerak dibidang industri tekstil dengan aktivitas pencelupan. Dalam proses pencelupan kegiatan yang dilakukan adalah proses pewarnaan kain dengan menggunakan zat warna dan zat pembantu celup. Proses pencelupan berbeda-beda tergantung pada jenis kain yang dicelup, zat warna yang dipakai, dan warna yang diminta oleh konsumen. Hasil produksi proses pencelupan ini adalah kain berwarna yang setengah jadi, dimana kain *grey* yang digunakan untuk pencelupan disediakan oleh pihak konsumen. Dalam pelaksanaan proses produksi walaupun perusahaan telah melakukan pengendalian kualitas, namun perusahaan masih saja menghasilkan produk yang tidak sesuai dengan yang direncanakan. Terutama pada saat proses pencelupan kain, masih banyak ditemui masalah-masalah kualitas produk pada proses tersebut, seperti warna kain yang menjadi belang (belang yang terjadi adalah karena ketidaksengajaan atau terjadi karena kesalahan dalam proses produksi), warna yang tidak sesuai pesanan, kotor oli (oli yang kotor di dalam kain *grey* akan membuat proses pencelupan terhambat), warna kain yang mudah luntur, sublimasi (kain menjadi tidak tahan panas), kain yang robek, dan kain yang kusut.

Untuk menekan jumlah produk cacat menjadi seminimal mungkin, maka PT. Sinar Jaya masih perlu melakukan pengendalian kualitas yang lebih tepat. Oleh karena itu, perlu kiranya dilakukan penelitian di PT. Sinar Jaya yang nantinya hasil penelitian akan dilaporkan dalam bentuk karya ilmiah dengan judul: “PERANAN PENGENDALIAN KUALITAS DALAM MENGURANGI KEGAGALAN PRODUK DI PT. SINAR JAYA”.

1.2 Identifikasi Masalah

PT. Sinar Jaya adalah perusahaan tekstil yang melakukan aktivitas pencelupan sampai dengan aktivitas finishing. Dalam penelitian ini, masalah yang akan diteliti dibatasi pada bagian pencelupan kain, karena pada bagian pencelupan lebih sering ditemui banyak kegagalan produk dibandingkan dengan aktivitas yang lainnya. Kegagalan yang sering terjadi pada proses pencelupan adalah seperti warna kain yang menjadi belang, warna yang tidak sesuai dengan pesanan konsumen, warna kain yang luntur, sublimasi, kotor oli, kain yang robek, dan kain yang kusut.

Jumlah produksi-produksi dan jumlah produk cacat pada PT. Sinar Jaya yang diperoleh dari pra survey (penelitian awal) dapat dilihat seperti pada tabel 1.1 :

Tabel 1.1
Data hasil produksi dan perbaikan pada PT. Sinar Jaya
Bulan Juli 2009

Tanggal	Hasil celup (Kg)	Jumlah Produksi Cacat (Kg)	Persentase (%)
1 s/d 8	106675	7250	6.796344036
9 s/d 16	87358	6000	6.868289109
17 s/d 24	132350	9185	6.939931998
25 s/d 31	108145	7375	6.819547829
Jumlah	434528	29810	27.42411297

Sumber : PT. Sinar Jaya

Dari data tabel di atas dapat diketahui besarnya jumlah produk cacat yang terjadi selama bulan Juli 2009, terlihat bahwa terdapat produk cacat melebihi batas toleransi dari yang telah ditentukan perusahaan yaitu sebesar 5 % dari jumlah produksi. Kebijakan perusahaan menyatakan bahwa kecacatan yang terjadi sampai dengan 5% dari hasil produksinya masih dapat ditoleransi.

Sehubungan dengan uraian di atas, maka masalah yang ada teridentifikasi sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan pengendalian kualitas yang telah dilakukan oleh perusahaan pada proses produksi ?
2. Faktor-faktor apa yang menyebabkan kegagalan produk yang dihasilkan?
3. Pengendalian kualitas seperti apa yang tepat untuk digunakan oleh perusahaan?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data, mengolah dan menganalisis data sebagai bahan penulisan suatu penulisan karya ilmiah yaitu skripsi guna memenuhi salah satu syarat menempuh ujian Sarjana Ekonomi jurusan Manajemen di Fakultas Ekonomi Kristen Maranatha.

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut ini:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pengendalian kualitas yang telah dilakukan oleh perusahaan pada proses produksi.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor penyebab dari masing-masing jenis kegagalan produk.
3. Untuk mengetahui pengendalian kualitas yang tepat untuk digunakan oleh perusahaan.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, penulis berharap agar hasil yang diperoleh dapat berguna bagi :

1. Penulis

Bagi penulis, penelitian ini bermanfaat sebagai bahan perbandingan antara teori yang telah diperoleh dari kegiatan perkuliahan dengan pelaksanaan secara nyata, sehingga dengan melakukan penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan di bidang Manajemen Operasi, terutama mengenai sistem sistem pengendalian kualitas.

2. Perusahaan

Penulis berharap agar hasil dari penelitian ini dapat memberikan masukan kepada pihak manajemen perusahaan untuk mengatasi permasalahan-permasalahan, terutama yang berhubungan dengan pengendalian kualitas.

3. Pihak lain yang berkepentingan

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah pengetahuan tentang penerapan pengendalian kualitas pada industri kecil.