

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kegiatan operasi merupakan kegiatan untuk mengubah masukan (yang berupa faktor-faktor produksi atau operasi) menjadi keluaran sehingga menjadi lebih bermanfaat (Subagyo, 2000). Setiap perusahaan yang bergerak di bidang bisnis pasti melakukan kegiatan operasi untuk menghasilkan barang dan jasa. Modal, bahan baku, tenaga kerja dan mesin adalah faktor *input* terpenting yang mempengaruhi kegiatan operasi perusahaan (Herawati, 2008). Sedangkan *output* yang dihasilkan pada kegiatan operasi berupa produk atau jasa yang memiliki nilai tambah.

Untuk menghasilkan produk atau jasa yang memiliki nilai tambah, perusahaan harus terlebih dahulu menetapkan standar kualitas dan menjamin bahwa produk atau jasa yang dihasilkannya dapat memenuhi standar kualitas tersebut. Peningkatan kualitas akan membantu suatu perusahaan untuk meningkatkan penjualan dan mengurangi biaya-biaya produksi (Nasution, 2005). 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* (Yamit, 2003).

Jika perusahaan mampu menghasilkan produk yang baik maka konsumen akan merasa puas. Dan jika 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 (Nasution, 2005) . 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 (Nazir, 2000) .

Pengertian kualitas itu sendiri adalah kemampuan suatu produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan pelanggan (Tjiptono, 2001). 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 (Wigujosoebroto, 2004) .

Rendahnya kualitas produk atau jasa yang dihasilkan terjadi akibat ketidaksesuaian hasil produksi terhadap standar yang telah ditetapkan, sehingga timbul variasi. Dengan demikian dibutuhkan kegiatan pengendalian kualitas untuk menekan ketidaksesuaian hasil produksi tersebut. Pengertian 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 melakukan tindakan korektif bila diperlukan. Walaupun

perusahaan sudah melakukan pengendalian kualitas dengan sebaik-baiknya, namun sering ditemui terjadinya kegagalan-kegagalan produk, sehingga kualitas produk yang dihasilkan tidak sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan oleh perusahaan. Masih sering ditemukannya kegagalan-kegagalan produk dalam perusahaan disebabkan karena perusahaan tersebut belum menerapkan sistem pengendalian kualitas yang tepat (Sudibyo, 2007). Produk-produk yang gagal disebut juga 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 (Hudaya, 2005).

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 (Sudibyo, 2007). Peta kendali dibagi menjadi dua, yaitu peta kendali variabel dan peta kendali atribut. Peta kendali variabel digunakan apabila karakteristik kualitas produk berbentuk hasil 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 (Sudibyo, 2007). Selain peta kendali, ada juga alat bantu lain yang dapat digunakan dalam proses pengendalian kualitas di

perusahaan yaitu diagram pareto dan diagram *fishbone*. Diagram pareto ini berguna untuk mengidentifikasi kualitas yang rendah dan dapat mengkonsentrasikan arah penyelesaian masalah yang terjadi (Russel and Taylor, 2000). Sedangkan diagram *fish Bone* ini dapat digunakan untuk membantu menganalisis sebab dan akibat suatu masalah, menentukan penyebab permasalahan, serta menyediakan tampilan yang jelas untuk menjelaskan sumber-sumber variasi (Besterfield, 1994).

PT. LANCAR MULTI ANDA KREASI merupakan perusahaan yang bergerak di bidang industri tekstil dengan aktivitas pencelupan. Dalam proses pencelupan kegiatan yang dilakukan adalah proses pewarnaan kain dengan menggunakan zat warna.

Pada saat proses pencelupan kain, masih banyak ditemui masalah-masalah kualitas produk pada proses tersebut, seperti warna kain yang menjadi belang, warna yang tidak sesuai pesanan, kotor oli (oli yang kotor di dalam kain *grey* akan membuat proses pencelupan terhambat), warna kain yang mudah luntur, kain yang robek, dan kain yang kusut.

Untuk menekan jumlah produk cacat menjadi seminimal mungkin, maka PT. LANCAR MULTI ANDA KREASI masih perlu melakukan pengendalian kualitas yang lebih tepat. Oleh karena itu, perlu kiranya dilakukan penelitian di PT. LANCAR MULTI ANDA KREASI yang nantinya hasil penelitian akan dilaporkan dalam bentuk karya ilmiah dengan judul : " PERANAN PENGENDALIAN KUALITAS DALAM MENGURANGI KEGAGALAN PRODUK di PT. LANCAR MULTI ANDA KREASI"

1.2 Identifikasi Masalah

PT. LANCAR MULTI ANDA KREASI 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, kotor oli, kain yang robek, dan kain yang kusut.

Data jumlah produksi dan perbaikan pada PT. LANCAR MULTI ANDA KREASI pada bulan Januari 2011 yang diperoleh dari pra survei (penelitian awal) dapat dilihat seperti tabel 1.1

Tabel 1.1

Data hasil Produksi dan Perbaikan pada PT. LANCAR MULTI ANDA KREASI Bulan Januari 2011

| Tanggal | Hasil Celup (Kg) | Perbaikan (Kg) | Total Celup (Kg) | Persentase (%) |
|---------------|---------------------|-------------------|---------------------|-------------------|
| 1 s/d 8 | 106675 | 8629 | 115304 | 7.48 |
| 9 s/d 16 | 87358 | 3837 | 91195 | 4.21 |
| 17 s/d 24 | 132350 | 8029 | 140379 | 5.72 |
| 25 s/d 31 | 108145 | 7460 | 115605 | 6.45 |
| Jumlah | 434528 | 27955 | 462483 | 6.05 |

Sumber : PT. LANCAR MULTI ANDA KREASI

Dari data tabel di atas dapat diketahui bahwa proporsi produk cacat yang dihasilkan melebihi batas toleransi yang telah ditentukan perusahaan yaitu sebesar 5% dari jumlah produksi. Kebijakan perusahaan menyatakan bahwa batas toleransi kecacatan yang terjadi maksimum sampai dengan 5% dari hasil produksinya .

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

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

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dilakukannya penelitian ini adalah untuk menghasilkan karya ilmiah berupa skripsi guna memenuhi salah satu syarat menempuh ujian sidang Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen di Fakultas Ekonomi Kristen Maranata Bandung.

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

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

1.4 Kegunaan Penelitian

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

1. Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat 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 penulis di bidang Manajemen Operasi terutama mengenai sistem pengendalian kualitas.

2. Perusahaan

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

3. Universitas

Penulis berharap agar hasil penelitian ini dapat bermanfaat sebagai tambahan literatur yang dapat digunakan untuk menambah pengetahuan kepada semua pihak yang membutuhkan.