

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sebuah perusahaan, baik perusahaan besar maupun kecil, pasti membutuhkan manajemen operasi. Teknik manajemen operasi diterapkan di seluruh dunia pada seluruh usaha produksi, baik di kantor, gudang, restoran, pusat perbelanjaan maupun pabrik. Dengan adanya manajemen operasi, maka kegiatan produksi yang dilakukan perusahaan akan berjalan lebih lancar dan perusahaan akan mampu memproduksi secara efisien dan efektif.

Menurut Heizer dan Render (2006) yang dimaksud dengan manajemen operasi adalah:

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

Kegiatan yang menghasilkan barang dan jasa berlangsung di semua organisasi. Namun yang perlu diperhatikan adalah bahwa nilai output yang dihasilkan dalam proses produksi harus memiliki nilai tambah. Oleh karena itu, perusahaan perlu menjaga kualitas produk yang dihasilkan agar terus dapat bersaing dengan perusahaan-perusahaan lain dan dapat memberikan kepuasan kepada konsumennya.

Menurut Russell dan Taylor (2006) yang dimaksud dengan kualitas adalah:

“Quality is the totality of features and characteristics of a product or services that bears on its ability of satisfy given needs.”

Artinya: Kualitas merupakan ciri dan karakteristik barang dan jasa secara keseluruhan yang berhubungan dengan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan tertentu.

Mutu atau kualitas itu sangat penting bagi suatu perusahaan. Ada tiga hal yang menyebabkan mutu itu penting, yaitu : reputasi perusahaan, liabilitas produk dan implikasi global. Sebuah perusahaan yang mempunyai reputasi baik akan dapat meningkatkan liabilitas perusahaan. Dalam skala global, kondisi tersebut akan mempunyai dampak dapat menembus pasar dunia. (Ma'arif, Tanjung; 2003)

Pengelolaan kualitas juga akan membantu perusahaan membangun strategi yang sukses akan diferensiasi, biaya rendah, dan respons cepat. Peningkatan kualitas dalam suatu perusahaan juga akan meningkatkan penjualan dan mengurangi biaya, yang keduanya akan meningkatkan keuntungan. Kualitas memberikan pengaruh pada organisasi atau perusahaan secara keseluruhan, mulai dari pemasok hingga ke pelanggan, dan dari desain produk hingga ke pemeliharaan. (Heizer, Render; 2006)

Persaingan dalam hal kualitas, menyebabkan perusahaan menggunakan banyak cara untuk menyenangkan pelanggan. Oleh karena itu, suatu produk bermutu atau tidak ditentukan dari kacamata pelanggan. Persaingan kualitas ini dicapai dengan cara menyenangkan pelanggan, atau memberi kepuasan lebih daripada yang diharapkan pelanggan. (Ma'arif, Tanjung; 2003)

Untuk dapat menghasilkan produk yang berkualitas dan bermutu tinggi, maka dibutuhkan pengendalian kualitas dalam setiap proses produksi yang dilakukan perusahaan. Dengan adanya pengendalian kualitas, maka kegagalan-kegagalan dalam proses produksi akan berkurang sehingga dapat mengurangi jumlah produk cacat dan meningkatkan laba perusahaan.

Perusahaan Tekstil DAIWATEX merupakan perusahaan yang bergerak di bidang perajutan dan pencelupan. Dalam kegiatannya, Perusahaan Tekstil DAIWATEX telah berperan cukup besar bagi masyarakat di sekitarnya karena membuka lapangan pekerjaan sehingga dapat meningkatkan taraf hidup masyarakat di sekitarnya.

Selama ini, perusahaan selalu berusaha untuk menjaga kualitas produk yang dihasilkan agar dapat memuaskan konsumen dan menjaga kelangsungan usahanya. Namun, dalam melakukan produksinya, masih saja terdapat produk-produk yang tidak sesuai standar perusahaan.

Berdasarkan pertimbangan-pertimbangan di atas, penulis tertarik untuk memahami dan meneliti lebih dalam mengenai pengendalian kualitas, sehingga penulis bermaksud untuk menyusun skripsi ini dengan judul ***“Peranan Pengendalian Kualitas terhadap Pengurangan Jumlah Produk Cacat di Perusahaan Tekstil DAIWATEX”***.

1.2 Identifikasi Masalah

Perusahaan Tekstil DAIWATEX merupakan industri tekstil yang menawarkan jasa perajutan dan pencelupan kain. Namun untuk membatasi penelitian yang dilakukan, penulis memilih pencelupan kain sebagai bahan penelitian karena masih banyak ditemukan masalah kualitas, misalnya warna hasil celup belang, cacat jarum, kotor oli, dan lain sebagainya.

Berikut ini merupakan data produksi jumlah hasil celup dan jumlah produk cacat pada Perusahaan Tekstil DAIWATEX :

Tabel. 1.1
Total Hasil Celup dan Produk Cacat
Periode Juli 2008 – Agustus 2008

Juli 2008

Tanggal	Hasil Celup (Kg)	Jumlah Produk Cacat (Kg)	Persentase (%)
1 s/d 8	105328	7267	6.89939997
9 s/d 16	132456	8230	6.21338406
17 s/d 24	86864	6156	7.0869405
25 s/d 31	107654	7425	6.89709625
Jumlah	432302	29078	6.72631632

Agustus 2008

Tanggal	Hasil Celup (Kg)	Jumlah Produk Cacat (Kg)	Persentase (%)
1 s/d 8	133756	9465	7.07631807
9 s/d 16	104566	5670	5.42241263
17 s/d 24	125356	9365	7.47072338
25 s/d 31	116673	8075	6.92105285
Jumlah	480351	32575	6.78149936

Sumber: Perusahaan Tekstil DAIWATEX

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa perusahaan memiliki masalah dalam pengendalian kualitas karena persentase produk cacat melebihi batas toleransi yang ditetapkan perusahaan, yaitu 5%.

Berdasarkan data di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengendalian kualitas yang dilakukan perusahaan selama ini?
2. Pengendalian kualitas apa saja yang dapat diterapkan oleh perusahaan untuk mengurangi jumlah produk cacat?
3. Apa saja faktor yang menyebabkan terjadinya produk cacat di perusahaan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menjelaskan pengendalian kualitas yang dilakukan oleh perusahaan selama ini.
2. Menjelaskan metode pengendalian kualitas yang paling sesuai untuk diterapkan di perusahaan sehingga dapat mengurangi jumlah produk cacat.
3. Menjelaskan dan menguraikan faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya produk cacat di perusahaan.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan akan memperoleh data-data dan informasi yang akurat mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi jumlah produk cacat, terutama dalam hal pengendalian kualitas. Penulis mengharapkan agar hasil penelitian ini dapat memberikan kegunaan-kegunaan sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu menambah wawasan penulis mengenai pengendalian kualitas produk. Selain itu, penelitian ini digunakan sebagai salah satu syarat dalam meraih gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen, Universitas Kristen Maranatha.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan untuk dapat memberi masukan-masukan yang berguna bagi perusahaan mengenai sistem pengendalian kualitas sehingga perusahaan dapat berkinerja dan beroperasi lebih baik lagi untuk masa yang akan datang.

3. Bagi Pihak-pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pihak-pihak yang ingin mengetahui dan mempelajari lebih jauh mengenai topik pengendalian kualitas.

1.5 Kerangka Pemikiran

Pengertian manajemen operasi menurut Russell dan Taylor (2006) adalah:

Operations Management: “The design, operation, and improvement of productive systems.”

Artinya: Manajemen Operasi merupakan suatu kegiatan merancang, mengoperasikan dan memperbaiki sistem yang produktif.

Manajemen operasi berkaitan dengan serangkaian kegiatan yang mengubah input menjadi output agar bernilai lebih tinggi. Dalam kegiatan operasi tersebut perlu dilakukan pengendalian kualitas agar barang-barang yang dihasilkan dalam proses produksi dapat bermutu tinggi (berkualitas) dan sesuai dengan harapan konsumen. Ukuran kualitas suatu produk pun tentunya berbeda – beda sesuai dengan persepsi konsumen.

Pengertian kualitas menurut Schroder (2000) adalah:

“Quality has been generally defined as meeting or exceeding customers requirements.”

Artinya: kualitas diartikan secara umum sebagai pemenuhan atau melebihi keinginan konsumen.

Perusahaan yang memiliki kualitas produk yang baik akan mampu menciptakan pelanggan yang berulang sehingga akan meningkatkan keuntungan dan reputasi perusahaan. Untuk menciptakan dan menghasilkan produk yang berkualitas, maka diperlukan pengendalian kualitas dalam setiap kegiatan produksinya. Pengendalian kualitas menurut Besterfield (1998) adalah:

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

Artinya: Pengendalian kualitas adalah penggunaan teknik-teknik dan kegiatan-kegiatan untuk mencapai, mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk atau jasa.

Dalam pengendalian kualitas teknik yang dipakai adalah SQC/ *Statistical Quality Control*. Pengertian SQC menurut Besterfield (1998) adalah:

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

Artinya: pengendalian kualitas secara statistika adalah cabang dari pengendalian kualitas yang mengumpulkan, menganalisis, dan menginterpretasikan data untuk digunakan dalam kegiatan – kegiatan pengendalian kualitas.

Ada 7 alat yang digunakan dalam pengendalian kualitas untuk mengidentifikasi masalah dan mencari solusinya, yaitu:

1. *Check Sheets*

Merupakan alat berupa lembar periksa yang digunakan untuk mengumpulkan dan mencatat data.

2. *Histogram*

Merupakan alat untuk menyajikan data dari *check sheets*.

3. *Diagram Pareto*

Merupakan alat untuk mengurutkan permasalahan yang dihubungkan dengan faktor-faktor penyebab permasalahan.

4. *Cause and Effect Diagram (Fish – bone chart)*

Merupakan suatu alat untuk memperkirakan sebab-sebab potensial dari permasalahan.

5. *Stratification*

Merupakan alat untuk menguraikan data menjadi kelompok-kelompok yang sejenis yang memiliki karakteristik yang sama.

6. *Scatter Diagram*

Merupakan alat berupa diagram yang menyajikan secara visual dari data yang berpasangan. Tujuannya untuk mengidentifikasi korelasi atau hubungan antara 2 faktor variabel

7. *Graph / Control Chart*

Merupakan alat yang memberikan gambaran secara visual untuk memudahkan observasi dan melakukan identifikasi terhadap penyimpangan. Jenis-jenis peta kendali, yaitu:

- Peta kendali variabel, digunakan untuk mengendalikan kualitas produk selama proses produksi yang bersifat variabel (bisa diukur), misalnya berat, panjang, tebal. Peta kendali variabel terdiri dari: peta kendali \bar{x} (rata-rata) dan peta kendali R (rentang).
- Peta Kendali Atribut, digunakan untuk mengendalikan kualitas produk selama proses produksi yang bersifat atribut (tidak dapat diukur / sulit diukur), misalnya kekentalan, produk rusak, produk cacat.

Jenisnya yaitu:

- Peta kendali p (mengukur persentase atau proporsi produk rusak dengan ukuran sampel yang 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). (Russell, Taylor; 2006)

Dalam penelitian ini, penulis memutuskan untuk memilih 3 alat bantu untuk memecahkan masalah dan menemukan solusinya, yaitu:

1. *Control Chart* (peta kendali)

Pada penelitian yang dilakukan, karakteristik kualitas produknya sulit diukur (bersifat atribut), sehingga data produk cacat yang dikumpulkan dihitung berdasarkan persentase kerusakan. Oleh karenanya, penulis memutuskan untuk menggunakan peta kendali p (peta kendali proporsi kerusakan).

2. *Diagram Pareto*

Dalam penelitian ini, data yang dikumpulkan akan diurutkan dari data dengan jumlah cacat terbesar sampai yang terkecil kemudian digambarkan dalam bentuk diagram pareto untuk mengetahui cacat yang paling sering muncul.

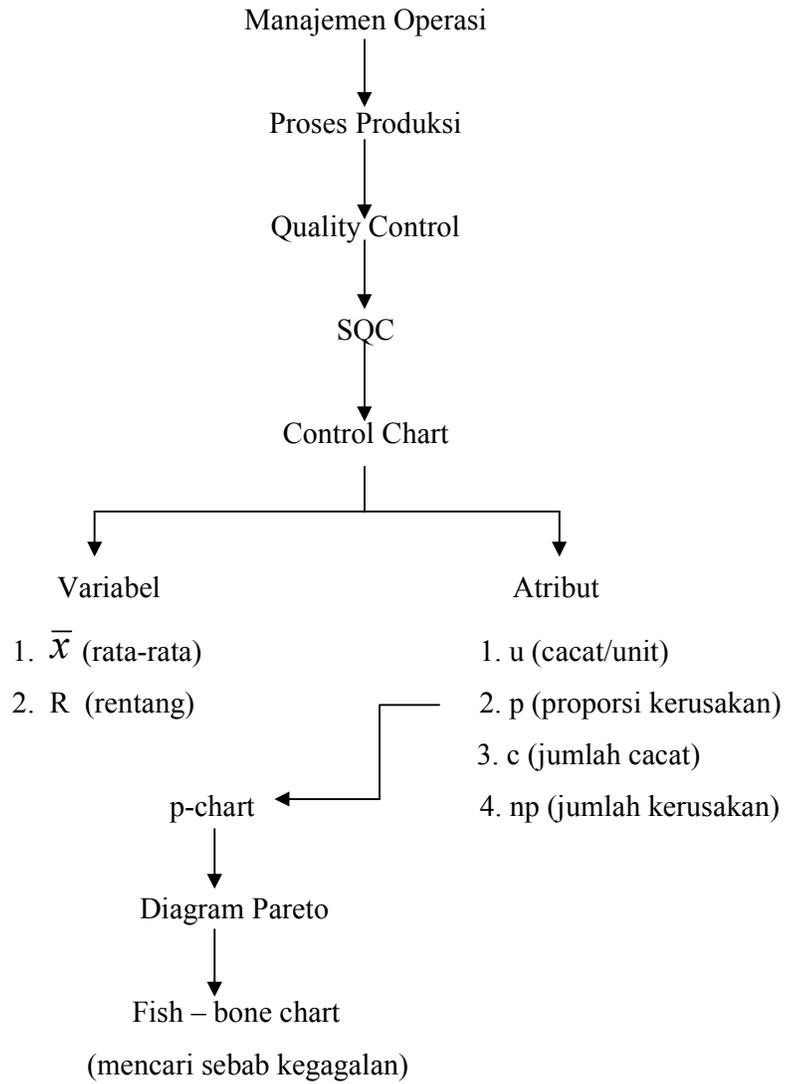
3. *Cause and Effect Diagram (Fish-bone chart)*

Diagram yang berbentuk seperti tulang ikan ini akan digunakan untuk mencari semua faktor penyebab terjadinya cacat atau penyimpangan sehingga dapat diambil tindakan perbaikan. (Russell, Taylor; 2006)

Untuk lebih jelas dan lebih memahami, dapat dilihat bagan kerangka pemikiran berikut ini:

Gambar. 1.1

Bagan Kerangka Pemikiran



Sumber : Analisis Penulis

1.6 Metodologi Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan metode deskriptif dengan studi kasus. Metode deskriptif dengan studi kasus ini menyajikan masalah-masalah berupa fakta-fakta untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan subjek yang diteliti sehingga dapat memberikan gambaran yang cukup jelas atas obyek yang diteliti dan kemudian dapat ditarik kesimpulan serta saran yang diperlukan. (Indrianto dan Supomo; 1992)

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

1. Studi Kepustakaan

Mempelajari pengertian teoritis dan informasi pelengkap sebagai bahan referensi dikaitkan dengan keadaan yang terjadi di perusahaan.

2. Studi Lapangan

Studi lapangan ini dilakukan dengan wawancara dan obeservasi, yaitu:

- Wawancara langsung dengan pihak terkait, dalam hal ini wawancara dilakukan dengan staf perusahaan untuk memperoleh informasi mengenai data produksi, persentase produk cacat, sejarah perusahaan, dan proses produksi.
- Observasi nonpartisipan, yaitu peneliti tidak terlibat secara langsung dalam proses produksi tetapi hanya sebagai pengamat independen.

(Sugiyono; 2005)

Data dikumpulkan dengan menggunakan teknik sampling, yaitu hanya mengambil sebagian dari anggota populasi yang diamati. Untuk mengetahui apakah data yang diambil sudah mencukupi atau belum, maka dilakukan uji kecukupan data dengan rumus:

$$N' = \frac{(Z)^2 (p) (1-p)}{(\alpha)}$$

Keterangan:

N' = jumlah sampel minimum yang harus dikumpulkan

Z = nilai pada tabel Z untuk tingkat keyakinan yang diinginkan

α = tingkat kesalahan yang diinginkan

p = rata-rata jumlah produk rusak dalam persentase (%)

N = jumlah sampel yang sudah dikumpulkan

Kriteria kecukupan data:

$$N' \leq N \text{ (Chase, Jacobs, Aquilano; 2004)}$$

1.7. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Perusahaan Tekstil DAIWATEX yang terletak di Jalan Jendral Sudirman no. 747, Bandung. Penelitian dilakukan mulai tanggal 16 Oktober 2008.

1.8 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada skripsi ini terdiri dari 5 bab, pada tiap bab akan dibahas hal sebagai berikut:

BAB 1. PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai masalah yang melatarbelakangi penelitian ini, yaitu pentingnya pengendalian kualitas di perusahaan. Selain itu juga dibahas bagaimana penelitian akan dilakukan di perusahaan.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memaparkan teori-teori yang berhubungan dengan penelitian (pengendalian kualitas) yang bersumber dari buku-buku pustaka sebagai landasan dan dasar pemikiran dari penelitian ini.

BAB 3. OBYEK PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai perusahaan/organisasi yang diteliti, seperti sejarah perusahaan, struktur organisasi, proses produksi, dan kegiatan-kegiatan lain di perusahaan.

BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan berbagai data yang telah dikumpulkan, baik data primer maupun sekunder untuk menyelesaikan masalah yang terjadi di perusahaan. Selain itu, bab ini juga berisi analisis dan interpretasi terhadap hasil pengolahan data.

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi mengenai kesimpulan-kesimpulan yang didapatkan berdasarkan hasil analisis untuk menjawab permasalahan. Selain itu juga terdapat saran-saran yang diberikan penulis mengenai permasalahan dan pemecahannya yang diharapkan dapat berguna bagi perusahaan.