

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Manajemen operasi adalah kegiatan untuk mengatur dan mengkoordinasi penggunaan sumber daya-sumber daya yang berupa sumber daya manusia, sumber daya alam dan sumber daya dana serta bahan secara efektif dan efisien, untuk menciptakan dan menambah kegunaan (*utility*) suatu barang atau jasa. (Assauri, 2004). Setiap perusahaan yang membuat dan menjual produk baik itu barang atau jasa akan selalu menghadapi suatu persaingan. Dalam berbagai persaingan yang sangat ketat dan kompetitif tersebut, maka perusahaan dituntut agar mampu mempertahankan eksistensi dalam pengembangan usaha perusahaan. Setiap perusahaan harus selalu meningkatkan kemampuannya dalam memproduksi produk dengan lebih baik melalui suatu perbaikan yang terus menerus, agar dapat memberikan kinerja yang konsisten dan terpercaya kepada konsumen, yang pada akhirnya menjadi keunggulan kompetitif bagi perusahaan, dan menghasilkan loyalitas konsumen terhadap produk tersebut.

Kunci utama untuk mempertahankan eksistensi dalam menghadapi kompetisi yang sangat ketat ini adalah penerapan kualitas yang baik. Hampir semua perusahaan, baik itu perusahaan besar maupun perusahaan kecil akan selalu menerapkan prinsip-prinsip kualitas yang bertujuan untuk membuat dan menjual barang dengan tujuan kepuasan konsumen.

Pengendalian kualitas dalam suatu perusahaan merupakan salah satu unsur yang mempunyai peranan penting dalam menunjang pencapaian hasil yang optimal, yang memenuhi standar kualitas produk yang diproduksi oleh perusahaan tersebut. Seiring dengan perkembangan jaman saat ini konsumen sangat kritis dalam memilih produk, bila perusahaan tidak dapat memenuhi keinginan konsumen maka produk yang dihasilkan tidak akan laku dijual.

Pengendalian merupakan sebagai suatu proses untuk menerapkan pekerjaan apa yang sudah dilaksanakan, menilainya, dan bila perlu mengoreksi dengan maksud supaya pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan rencana semula. (Manullang, 2004). Sedangkan kualitas adalah kemampuan produk atau jasa dalam memenuhi harapan konsumen. (Stevenson, 2005).

Pengertian dari pengendalian kualitas itu sendiri adalah pengawasan mutu atau kualitas untuk memastikan apakah kebijaksanaan dalam hal mutu (standar) dapat tercermin dari hasil akhir. (Assauri, 2004). Tujuan pengendalian kualitas bagi suatu perusahaan adalah memperoleh mutu terbaik, meningkatkan produktivitas, mengetahui sebab-sebab kegagalan suatu produk dimana kegagalan tersebut dapat dicegah maupun diperbaiki supaya kepuasan konsumen dapat tercapai. Untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan suatu perencanaan yang matang serta cara pengendaliannya. Salah satu aspek penting yang berpengaruh adalah masalah kualitas, yaitu bagaimana mengatur serta mengelola proses produksi sehingga dapat menghasilkan suatu hasil produksi yang maksimal dan mempunyai kualitas yang baik ditinjau dari sudut pandang produsen maupun konsumen.

Perusahaan dalam upaya mencapai tujuan harus melakukan berbagai aktivitas, dimana aktivitas tersebut harus dikelola dengan sungguh-sungguh sekaligus

harus didukung adanya penetapan rencana, serta pengendalian yang memadai. Menjaga kualitas produk yang dihasilkan selalu dalam keadaan prima/baik akan menjadikan konsumen atau masyarakat tetap percaya dan akan selalu membeli produk-produk yang dihasilkan perusahaan.

PT."X" adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang tekstil yang berusaha bertahan di era globalisasi, yang beralamat jalan Babakan Surabaya no 2 Antapani, Bandung. PT."X", merupakan perusahaan perseorangan yang dimana segala perencanaan, keputusan, pengkoordinasian, wewenang, dan perekrutan dilakukan oleh pemilik perusahaan.

Upaya yang dilakukan agar dapat bertahan adalah dengan menjaga kualitas produksi sesuai dengan ketentuan yang direncanakan sebelumnya. Dalam hal ini pengendalian kualitas mempunyai peranan yang sangat penting agar dapat menghasilkan produk sesuai dengan kualitas yang diinginkan serta memberikan petunjuk dalam mengendalikan proses produksi untuk memperoleh produk yang memiliki kualitas baik secara konsisten. Perusahaan seringkali dihadapkan pada permasalahan mengenai kualitas yang tidak memenuhi standar, penyebabnya bisa bermacam-macam, dari faktor *human error* sampai pada masalah mesin, peralatan dan bahan baku dalam proses produksi menjadi penyebab ketidaksesuaian dengan standar kualitas yang telah ditetapkan.

Hal ini dapat dilihat pada jumlah produksi yang terjadi pada 3 bulan ditahun 2008, yaitu pada bulan Juli, Agustus dan September. Jumlah produksi pada bulan Juli sebesar 8326 dan jumlah cacatnya sebesar 254 (3.05%), jumlah produksi pada bulan Agustus sebesar 47681 dan jumlah cacatnya sebesar 784 (1,64%) dan jumlah produksi pada bulan September sebesar 62903 dan jumlah cacatnya sebesar 653

(1.04%). Berdasarkan data yang diperoleh pada bulan Juli, Agustus dan September tahun 2008, persentase jumlah produk cacat dari jumlah produksi lebih dari 1 %, Alasan inilah yang menyebabkan penulis tertarik untuk melakukan penelitian berupa karya ilmiah di PT."X", dengan judul *"Analisis Pengendalian Kualitas Untuk Mengurangi Jumlah Produk Cacat Pada PT."X"*.

1.2 Identifikasi Masalah

Suatu produk, baik barang maupun jasa, dikatakan berkualitas jika produk tersebut sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan dan juga sesuai dengan harapan konsumen.

Dalam suatu perusahaan, kepuasan konsumen merupakan hal yang sangat penting. Untuk memuaskan konsumennya, perusahaan harus dapat memberikan produk yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen. Jika kualitas produk tersebut dapat dipertahankan dan ditingkatkan, tentu saja hal ini dapat memberikan manfaat bagi perusahaan. Konsumen akan puas dengan produk yang dihasilkan oleh perusahaan dan dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan. Selain itu pengendalian kualitas juga dapat meminimasi produk yang gagal atau rusak, hal ini dapat mengurangi *cost* produksi.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses pengendalian kualitas yang dilakukan oleh PT."X" ?
2. Faktor apa saja yang menyebabkan timbulnya masalah kegagalan produk yang tidak sesuai dengan standar kualitas?
3. Bagaimana peran peta kendali dalam proses pengendalian kualitas di PT."X" ?
4. Bagaimana menanggulangi atau mengurangi jumlah produk cacat yang terjadi di PT."X" ?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah diatas tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Untuk memberikan penjelasan mengenai proses pengendalian kualitas pada PT."X".
2. Untuk memberikan penjelasan faktor-faktor apa saja yang menyebabkan timbulnya kegagalan produk yang tidak sesuai dengan standar kualitas.
3. Untuk memberikan penjelasan peran metode pengendalian terhadap proses pengendalian kualitas di PT."X".
4. Untuk memberikan penjelasan cara menanggulangi atau mengurangi jumlah produk cacat yang terjadi di PT."X".

1.4 Kegunaan Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis

Sebagai salah satu syarat menempuh sidang sarjana S1 jurusan Manajemen. Selain itu dengan mengadakan penelitian ini penulis berharap dapat menambah dan memperdalam pengetahuan dan wawasan mengenai pengendalian kualitas.

2. Bagi Perusahaan

Penulis berharap dapat memberikan masukan yang berguna bagi perusahaan untuk mendapatkan hasil yang baik secara konsisten.

3. Bagi mahasiswa lain

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan tambahan informasi untuk melakukan penelitian yang lebih jauh mengenai masalah yang sama dengan apa yang ditulis oleh penulis.