

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Persaingan antar perusahaan atau organisasi semakin ketat pada era globalisasi, sehingga kelangsungan perusahaan atau organisasi sangat bergantung pada kemampuan untuk memberikan respon terhadap berbagai perubahan. Perusahaan harus berusaha memenuhi apa yang konsumen harapkan dengan cara memberikan hasil yang lebih memuaskan dari pada para pesaing.

Perubahan terus berjalan seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan informasi mengakibatkan kebutuhan dan keinginan konsumen semakin kompleks. Hal ini terlihat pada perubahan selera konsumen terhadap suatu produk baik dari sisi macam, jumlah, maupun kualitas, oleh sebab itu perusahaan perlu mencermati berbagai kebutuhan tersebut. Upaya perusahaan memenuhi kebutuhan konsumen dengan mempertahankan dan mengembangkan kualitas produk, kualitas produk merupakan faktor penting yang mempengaruhi tingkat perkembangan dan kemajuan suatu perusahaan.

Perusahaan yang selalu memperhatikan kualitas setiap produknya dapat dipastikan perusahaan tersebut dapat bertahan didalam persaingan yang ada. Produk yang dihasilkan harus selalu diperiksa kualitas dan kuantitasnya agar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Menurut Heizer dan Render (2008:194), "Kualitas adalah kemampuan suatu produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan pelanggan." Apabila kualitas yang dipesan oleh konsumen tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka akan terjadi ketidakpuasan dari pihak konsumen yang

berakibat konsumen akan komplain sehingga bisa jadi membatalkan pembelian dan atau bahkan tidak akan menggunakan jasa dari perusahaan tersebut lagi. Fenomena seperti diatas dapat melanda semua perusahaan, tidak terkecuali perusahaan Erlangga Shoes. Perusahaan Erlangga Shoes adalah perusahaan penghasil sepatu pria yang proses produksinya didasarkan pada pesanan. Perusahaan seringkali dihadapkan pada pelanggan yang tidak puas karena produk sepatu yang telah dipesannya tidak memenuhi kelayakan kualitas. Sebagai contoh, pengeleman tidak sempurna, cacat lubang pada salah satu/beberapa bagian sepatu, jahitan tidak nyambung, jahitan putus, muncul kerut yang tidak pada tempatnya, set antara upper dan bottom tidak sesuai. Sebagai perusahaan yang relative masih muda, perusahaan erlangga shoes tentu bersemangat untuk memperbaiki kinerjanya, dengan harapan pelanggan mendapatkan hasil yang memuaskan, dan selanjutnya konsumen yang ada akan menjadi loyal. Loyalitas konsumen diharapkan menjadi alat promosi yang membuat pelanggan-pelanggan baru semakin banyak yang membeli/memesan.

Guna mendapatkan hasil produksi sepatu yang memuaskan pelanggan, maka berbagai kecacatan yang terjadi pada produk sepatu perlu dihindari, sehingga perusahaan perlu melakukan pengendalian kualitas. Perusahaan Erlangga shoes menerapkan pengendalian kualitas produk yang dihasilkan dengan mengandalkan kepada para karyawan yang diminta untuk melaksanakan pekerjaan dengan baik dan benar. Namun yang terjadi, masih banyak konsumen yang mengeluhkan produk-produk yang mereka pesan.

Guna meningkatkan kualitas produk, sebenarnya perusahaan dapat menerapkan metode pengendalian kualitas secara statistika yang biasa disebut *Statistical Quality Control (SQC)*. *Statistical Quality Control (SQC)* yaitu suatu

metoda yang dapat digunakan untuk memperbaiki ataupun meningkatkan kualitas produk yang dilakukan secara berkelanjutan.

Apabila data yang berkaitan dengan kualitas produk yang dikeluhkan konsumen lalu *Statistical Quality Control (SQC)* dapat diterapkan di perusahaan Erlangga Shoes, maka keluhan-keluhan konsumen tentang kualitas produk dapat dihindarkan. Berdasarkan hal tersebut, maka sudah selayaknya untuk dilakukan penelitian pada bagian proses produksi Erlangga Shoes. Hasil penelitian kemudian dilaporkan dalam bentuk tulisan karya ilmiah (skripsi) dengan judul “PENERAPAN STATISTICAL QUALITY CONTROL GUNA MENGURANGI PRODUK CACAT PADA PERUSAHAAN ERLANGGA SHOES BANDUNG”.

1.2 Identifikasi Masalah

Data Produksi dan Jumlah Produk sepatu cacat di Erlangga Shoes yang diambil pada minggu ke 1 di bulan September 2014 dapat dilihat seperti pada tabel 1.1 berikut ini.

Tabel 1.1
Jumlah Produksi dan Produk Cacat Sepatu pada Erlangga Shoes
Bulan September 2014

Hari	Produksi (pasang)	Produk Cacat (pasang)	
		Unit	Persentase
1	60	4	6.67%
2	60	2	3.33%
3	60	5	8.33%
4	60	7	11.67%
5	60	5	8.33%
6	60	3	5.00%
Jumlah	360	26	

Sumber: Bagian produksi.

Data pra survey memperlihatkan bahwa produk cacat melebihi rata-rata batas yang telah ditentukan oleh perusahaan. Perusahaan Erlangga Shoes memiliki kebijakan dalam menghasilkan produk sepatu. Kebijakan yang ada menyebutkan

bahwa kegagalan berproduksi masih ditolerir paling banyak 5%, sehingga apabila dilihat dari tabel diatas maka terlihat bahwa proses produksi menghasilkan produk yang cacat melampaui batas yang telah ditentukan oleh perusahaan.

Berdasarkan uraian di latar belakang masalah diatas dan produk cacat yang terjadi seperti pada tabel 1.1 maka permasalahan yang ada dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimanakah proses pengendalian kualitas produk sepatu yang telah dilakukan Perusahaan Erlangga Shoes selama ini ?
2. Apakah produksi sepatu di perusahaan Erlangga Shoes berada dalam batas kendali ?
3. Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan cacat produk di Perusahaan Erlangga Shoes ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang ada, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk menjelaskan bagaimana pelaksanaan proses pengendalian kualitas produk sepatu di Perusahaan Erlangga Shoes.
2. Untuk mengetahui apakah produksi sepatu di Perusahaan Erlangga Shoes berada dalam batas kendali atau tidak.
3. Untuk menjelaskan faktor-faktor apa saja yang menyebabkan produk cacat di Perusahaan Erlangga Shoes, sehingga bisa dicarikan cara-cara menghindarkan kecacatan pada produk sepatu.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi kegunaan sebagai berikut:

1. Bagi penulis, sebagai penerapan teori-teori yang telah diperoleh di bangku kuliah ke dalam praktek yang sebenarnya dan menambah pengalaman dan pengetahuan.
2. Bagi perusahaan, hasil penulisan dapat membantu untuk mengetahui proses pengendalian produksi sepatu di perusahaan Erlangga Shoes, setelah mengetahui apakah proses berada dalam batas kendali atau tidak maka pihak perusahaan dapat mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas produksi serta sebagai bahan masukan bagi perusahaan.
3. Bagi Universitas Kristen Maranatha, hasil penulisan ini dapat dijadikan sebagai bahan studi kasus dan acuan bagi mahasiswa pada umumnya serta sebagai bahan referensi bagi pihak kampus untuk menambah ilmu pengetahuan bagi pembaca.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan diuraikan dalam beberapa bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab I yang merupakan bab pendahuluan, mencakup latar belakang penelitian, identifikasi masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN

Bab II mencakup teori-teori yang relevan terhadap masalah yang diteliti, diantaranya konsep-konsep dan prinsip-prinsip dasar yang diperlukan dalam menyelesaikan masalah kualitas.

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Bab III berisi objek penelitian dan metode penelitian. Penelitian dilakukan di Perusahaan Erlangga Shoes. Metode penelitian meliputi jenis data, cara pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Menguraikan tentang cara pengumpulan dan pengolahan data serta penerapan *Statistical Quality Control (SQC)* dalam pemecahan masalah yang digunakan dalam melaksanakan kegiatan pengendalian kualitas.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi kesimpulan akhir yang diperoleh dari penelitian, serta saran-saran yang dapat penulis berikan kepada pihak perusahaan.