

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Memasuki era globalisasi sekarang ini, pembangunan di Indonesia menunjukkan suatu keadaan yang semakin tidak stabil. Hal itu ditandai dengan nilai tukar rupiah yang tidak menentu, harga BBM yang semakin tinggi dan harga barang-barang kebutuhan sehari-hari yang terus meningkat meresahkan masyarakat karena daya beli mereka menurun dan mereka semakin sulit untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari. Peluang untuk mendapatkan penghasilan di dalam usaha pun semakin sulit, banyak perusahaan terpaksa harus gulung tikar karena tidak mampu terhadap goncangan dalam era globalisasi ini dan banyak pula perusahaan yang bersaing secara ketat khususnya perusahaan yang menghasilkan barang maupun jasa yang sejenis, untuk menghadapi keadaan tersebut perusahaan harus memiliki keunggulan dalam bersaing.

Salah satu cara perusahaan untuk memiliki keunggulan dalam bersaing adalah dengan selalu menyesuaikan diri terhadap kondisi dan tuntutan lingkungan di sekitarnya. Perusahaan harus cepat tanggap terhadap tuntutan konsumen agar dapat mempertahankan kelangsungan hidupnya. Perusahaan harus dapat menarik konsumen dan mempertahankan kesetiaan konsumen. Kesetiaan konsumen akan terbentuk jika kepuasan konsumen terhadap kinerja perusahaan terpenuhi. Oleh karena itu, perusahaan harus dapat meningkatkan kinerja secara terus-menerus agar sesuai dengan harapan-harapan konsumen.

Salah satu unsur penting dari kinerja perusahaan, khususnya perusahaan manufaktur adalah kualitas produk yang dihasilkan. Suatu produk dikatakan berkualitas baik jika produk tersebut memiliki spesifikasi yang sesuai dengan keinginan konsumen dan produk dihasilkan sesuai dengan spesifikasi produk yang telah ditetapkan. Berdasarkan keinginan konsumen tersebut, maka perusahaan membuat produk dengan menggunakan kombinasi yang optimal dengan sistem produksi yang terdiri dari manusia, bahan baku, mesin, metode kerja dan lingkungan kerja.

Meningkatnya kesadaran konsumen akan kualitas, menyebabkan konsumen selalu menuntut kualitas terbaik yang dapat memenuhi harapannya. Produk dengan kualitas buruk akan menurunkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan dan menjadi kerugian bagi perusahaan, karena perusahaan harus mengeluarkan biaya tambahan untuk memperbaiki produk cacat agar dapat memenuhi spesifikasi yang telah ditetapkan.

Akan tetapi perusahaan dalam menghasilkan suatu produk, tidak selamanya selalu berhasil mencapai kualitas yang diinginkan. Hal ini disebabkan sistem produksi yang tidak selalu sempurna seperti, kerja mesin yang kadang tidak sesuai seperti biasanya, bahan baku yang didapat tidak baik/buruk, tenaga manusianya pada saat bekerja kadang tidak dalam keadaan yang cukup sehat dan kadang adanya salah persepsi tentang pengerjaan tugas. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengadakan pengendalian kualitas terhadap produk yang dihasilkannya. Pengendalian kualitas yang baik merupakan salah satu tanggungjawab semua pihak perusahaan.

PT Sandang Mutiara Cemerlang merupakan salah satu perusahaan garment yang memproduksi pakaian anak-anak atas dasar pesanan, yang selalu berusaha menghasilkan produk yang berkualitas agar dapat bersaing dengan perusahaan sejenis dan menjaga kepuasan konsumen. Perusahaan yang mengorder adalah Polo, Karter, Lands'nd, Talbot, Nike, Haclack, dan Ripeal. Dalam aktivitas produksinya perusahaan mengalami kendala-kendala dalam memenuhi standar kualitas produk yang sesuai dengan standar yang telah ditentukan.

Pada pra-survey yang telah dilakukan, tuntutan PT Sandang Mutiara Cemerlang terhadap toleransi produk cacat adalah sebesar $\leq 2\%$ dari total produk yang dihasilkan, namun kenyataannya sering melebihi batas toleransi yang ditetapkan, dan pada tahun 2007 yang lalu perusahaan mengalami produk cacat sebesar 6,7%. Oleh karena itu, untuk mengatasi permasalahan tersebut diperlukan suatu pengendalian kualitas agar proses produksi dapat berjalan dengan baik dan tingkat kecacatan dapat ditekan seminim mungkin sehingga pengendalian kualitas yang menyeluruh dan terpadu perlu dilaksanakan agar produk yang dihasilkan sesuai dengan spesifikasi yang telah ditetapkan.

Berdasarkan uraian di atas, maka akan dilakukan penelitian yang hasilnya akan dilaporkan dalam bentuk tulisan karya ilmiah dengan judul :

“ Peranan Pengendalian Kualitas dalam Menurunkan Tingkat Kegagalan Produk Cacat pada Perusahaan Garment di PT Sandang Mutiara Cemerlang Cibitung “.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian dalam latar belakang penelitian di atas maka permasalahan yang ada dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan pengendalian kualitas yang diterapkan perusahaan selama ini?
2. Pada bagian produksi mana yang paling banyak terjadi produk cacat?
3. Jenis kecacatan apa saja yang sering terjadi dan apa penyebabnya?
4. Bagaiman cara penanggulangan kecacatan agar tingkat kegagalan dapat diperbaiki atau diminimalisasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan masalah yang diidentifikasi diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk :

- Mengetahui pelaksanaan pengendalian kualitas yang diterapkan perusahaan selama ini.
- Mengetahui bagian produksi yang paling sering menyebabkan produk cacat.
- Mengetahui jenis kecacatan yang sering terjadi dan penyebabnya.
- Mencari cara penanggulangan kecacatan agar tingkat kecacatan dapat diperbaiki atau diminimalisasi.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi

- Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan memperluas wawasan penulis terutama mengenai pengendalian kualitas serta sebagai salah satu syarat untuk menempuh sidang sarjana, selain itu untuk memperdalam teori yang sudah diketahui dan untuk melihat bagaimana kemungkinan penerapannya di dalam suatu perusahaan.

- Perusahaan

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan membantu perusahaan dalam melakukan usahanya di masa yang akan datang khususnya untuk mengurangi produk cacat yang sering terjadi.

- Pihak-pihak lain yang berkaitan

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai patokan, perbandingan, sumbangan pemikiran dan informasi terutama mengenai pengendalian kualitas bagi yang membutuhkannya.

1.5 Kerangka Pemikiran

Perusahaan harus mampu menghasilkan produk yang berkualitas baik dan diproduksi dengan efisien agar dapat bersaing dengan perusahaan-perusahaan sejenis lainnya. Untuk menghasilkan produk yang berkualitas bukanlah hal yang mudah karena membutuhkan sistem manajemen manusia, bahan baku, mesin, metode kerja

dan lingkungan serta pengaturan yang baik agar menghasilkan barang sesuai dengan kebutuhan pelanggan, yang mana manajemen tersebut adalah manajemen operasi.

Pengertian manajemen operasi secara umum adalah serangkaian aktivitas menghasilkan nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan mengubah input menjadi output (Heizer & Render, 2006:4).

Langkah awal dari pengaturan proses mengubah input menjadi output dapat diwujudkan melalui penetapan standar perusahaan baik terhadap produk itu sendiri maupun proses produksi yang dilakukan. Penetapan standar bertujuan agar produk yang dihasilkan berkualitas seragam dan perlu ditindak-lanjuti dengan dilakukannya pengendalian kualitas yaitu berupa kegiatan inspeksi oleh perusahaan. Kegiatan inspeksi perlu dilakukan untuk memeriksa apakah produk yang dibuat oleh perusahaan sudah sesuai dengan spesifikasinya, agar barang atau jasa yang telah dihasilkan sampai kepada konsumen dalam keadaan baik dan dapat digunakan.

Adapun pengertian inspeksi adalah kegiatan untuk memastikan bahwa sebuah operasi menghasilkan tingkat kualitas yang diharapkan. (Heizer & Render,2006:269).

Dimana kualitas itu sendiri adalah kemampuan suatu produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan perusahaan (Heizer & Render,2006:253).

Kegiatan inspeksi meliputi 3 tahap yaitu inspeksi bahan baku, barang dalam proses dan barang jadi. Kesalahan seperti cacat karena material, dari manusianya (baik karena kurang terampil, tidak sehat maupun kurangnya instruksi dari atasan), dari sarana dan prasarana, mengakibatkan produk yang dibuat tidak sesuai dengan

spesifikasi atau standar yang telah ditetapkan akan mengakibatkan hal-hal yang merugikan perusahaan,

Kegiatan inspeksi merupakan salah satu cara dalam melaksanakan pengendalian kualitas, adapun pengertian pengendalian kualitas adalah

“ Quality Control is the use of techniques and activities to achieve, sustain, and improve the quality of a product or service “ (Besterfield,1994:2).

Dari defenisi diatas maka kita dapat menyimpulkan bahwa tujuan dilakukannya pengendalian kualitas adalah untuk memperoleh, mempertahankan dan meningkatkan kualitas barang/jasa, atau dengan kata lain mengurangi jumlah produk cacat, dimana produk yang baik disebut produk grade A sedangkan produk cacat disebut produk B. Dengan adanya kegagalan produksi mengakibatkan, perusahaan mengeluarkan biaya perbaikan dan mengurangi hasil produk yang seharusnya dapat dikerjakan.

Menurut Heizer & Render untuk mengatasi hal tersebut dilakukan peninjauan terhadap faktor penyebab kecacatan pada produk grade B dengan menggunakan berbagai alat bantu yaitu (Heizer & Render,2006:263-268).

1. Lembar Pengecekan (*Check Sheet*), adalah suatu formulir yang didesain untuk mencatat data.
2. Diagram Sebar (*Scatter Diagram*), adalah diagram yang menunjukkan hubungan antar dua variabel.

3. Diagram Sebab Akibat (*Cause and Effect Diagram*), adalah teknik skematis yang digunakan untuk menemukan lokasi yang mungkin pada permasalahan kualitas.
4. Diagram Pareto (*Pareto Diagram*), adalah sebuah cara yang menggunakan diagram untuk mengidentifikasi masalah sedikit tetapi kritis dibandingkan dengan masalah yang banyak tetapi tidak penting.
5. Diagram Alir (*Flow Chart*), adalah diagram balok yang saling berhubungan yang secara grafis menerangkan sebuah proses atau sistem.
6. Diagram Batang (*Histogram*), adalah menunjukkan cakupan nilai sebuah perhitungan dan frekuensi dari setiap nilai yang terjadi.
7. Bagan kendali (*Control Chart*), adalah bagan yang menunjukkan penggambaran secara grafis data sejalan dengan waktu dengan batas kendali yang telah ditetapkan sebelumnya.

Untuk menyelesaikan permasalahan dalam penelitian ini akan digunakan 2 alat yaitu diagram pareto dan diagram sebab akibat.

1. Diagram Pareto (*Pareto Diagram*)

Diagram Pareto merupakan diagram balok yang disusun secara berjenjang mulai dari yang paling tinggi sampai yang paling rendah. Diagram pareto digunakan untuk mengetahui frekuensi jenis kegagalan dan sebagai alat bantu untuk menentukan urutan prioritas dari suatu penyebab masalah yang akan dipecahkan.

2. Diagram Sebab Akibat (*Cause and Effect Diagram*)

Diagram sebab akibat adalah suatu diagram yang berbentuk tulang yang digunakan untuk menganalisa masalah dengan mencari akar penyebab kegagalan produk.

Setelah seluruh sumber penyebab yang mengakibatkan kegagalan diketahui, maka langkah berikutnya adalah merencanakan dan melakukan upaya perbaikan terhadap penyimpangan-penyimpangan yang terjadi. Tindakan perbaikan tersebut akan meningkatkan hasil penjualan perusahaan dengan menekan tingkat kegagalan produk seminim mungkin.

Agar dapat menjamin pelaksanaan pengendalian kualitas ini berjalan dengan baik dan mencapai hasil yang optimal, maka tindakan pengendalian kualitas ini harus dilakukan secara menyeluruh dan berkesinambungan. Berdasarkan uraian kerangka pemikiran di atas, maka dapat diperjelas dengan gambar berikut ini:

1.6 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. Metode deskriptif yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data, jadi ia juga menyajikan data, menganalisis dan menginterpretasikan. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk memecahkan masalah secara sistematis dan aktual mengenai fakta-fakta dan sifat populasi. (Narbuko & Achamadi,2001:44).

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

1. Penelitian lapangan yang meliputi:

- Pengamatan (*observasi*)

Yaitu alat pengumpulan data yang dilakukan secara langsung dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki (Narbuko & Achamadi,2001:70).

- Wawancara (*interview*)

Yaitu proses tanya-jawab yang dilakukan secara lisan baik langsung maupun tidak langsung dengan dua orang atau lebih untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan (Narbuko & Achamadi,2001:83).

2. Penelitian kepustakaan

Yaitu pengumpulan data dengan membaca dan mempelajari buku-buku serta referensi-referensi lainnya yang berhubungan dengan masalah yang diteliti penulis (Marzuki,1995).

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Sandang Mutiara Cemerlang yang terletak di Jalan Warung Bongkong Desa Sukadanau Cibitung, Cikarang Barat. Waktu penelitian dimulai pada tanggal 28 Agustus 2008.

1.8 Sistematika Penulisan

BAB I Pendahuluan

Berisi tentang latar belakang suatu masalah, apa masalah yang terjadi di dalam perusahaan dan di sini juga berisi tentang pentingnya peranan pengendalian kualitas untuk meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Berisi tentang uraian singkat tentang manajemen, kualitas dan teori-teori tentang pengendalian kualitas yang menjadi landasan dalam menganalisis permasalahan yang ada

BAB III Objek Penelitian

Berisi tentang sejarah perkembangan perusahaan, struktur organisasi dan tugas-tugasnya serta tahap-tahap proses produksi perusahaan dan kegiatan perusahaan lainnya.

BAB IV Pembahasan

Berisi tentang spesifikasi produksi, pelaksanaan pengendalian kualitas, pengumpulan data, alat yang digunakan dan analisis yang digunakan untuk memecahkan suatu permasalahan pada suatu perusahaan.

BAB V Kesimpulan dan Saran

Berisi kesimpulan yang sudah diperoleh dari hasil penelitian dan pembahasan serta berisi saran yang diharapkan dapat memberi masukan kepada perusahaan dalam upaya melakukan pengendalian kualitas yang baik di masa yang akan datang.