

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dewasa ini persaingan di dunia industri sudah sangat ketat, khususnya industri kreatif. Munculnya produk-produk baru yang inovatif menjadikan perusahaan sulit untuk memenangkan persaingan. Untuk dapat bertahan dalam persaingan industri ini, maka manajemen dituntut untuk menetapkan kebijakan-kebijakan yang sangat tepat. Dalam dunia bisnis terdapat dua faktor yang mempengaruhi keberhasilan bisnis, yaitu faktor internal dan external. Faktor internal meliputi tenaga kerja, peralatan dan mesin, modal, bahan baku, sistem dan manajemen bisnis tersebut. Sedangkan faktor external meliputi supplier, distributor, persaingan dalam industri, kebijakan pemerintah, dll.

Bandung dengan jumlah penduduk sekitar 2,5 juta jiwa dan merupakan salah satu destinasi wisata favorit khususnya di Jawa Barat, membuat industri-industri di kota Bandung tumbuh dengan cepat. Hampir setiap bulannya muncul bisnis-bisnis baru dengan konsep yang lebih kreatif khususnya dalam industri makanan, *fashion*, dan hiburan. Persaingan industri sangat ketat mengakibatkan banyak perusahaan melakukan inovasi untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan konsumen terhadap produk-produk yang di tawarkan perusahaan tersebut. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan tingkat kepuasan dan kepercayaan konsumen adalah dengan mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan. Guna mempertahankan kualitas

produk, perusahaan perlu melakukan manajemen kualitas yang baik, mulai dari bahan baku, proses produksi hingga menjadi barang jadi yang siap jual harus sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan perusahaan. Manajemen kualitas yang baik juga dapat menekan biaya yang harus dikeluarkan oleh perusahaan.

“Quality is the ability of a product or service to meet customer needs” (Heizer dan Render, 2009:300). Artinya kualitas merupakan kemampuan sebuah produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Perusahaan harus terus meningkatkan kualitas produk-produk yang diproduksi karena dapat meningkatkan rasa kepercayaan konsumen terhadap produk yang dihasilkan oleh perusahaan tersebut. Produk-produk dengan kualitas tertentu secara berkelanjutan dapat meningkatkan produktivitas karena berkurangnya pengerjaan ulang, biaya garansi, dan bahan yang terbuang akibat kegagalan. Suatu produk dapat dikatakan berkualitas baik apabila dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan atau dapat diterima oleh pelanggan, dan proses yang baik yang dilakukan oleh produsen sebagai batas kontrol.

Perusahaan yang memiliki kualitas produk yang baik memerlukan pengendalian kualitas (*Quality Control*) yang baik pula. Dr. K. Ishikawa mengungkapkan bahwa pengendalian kualitas adalah suatu kegiatan meneliti, mengembangkan, merancang dan memenuhi kepuasan konsumen, memberi pelayanan yang baik dimana pelaksanaannya melibatkan seluruh kegiatan dalam perusahaan mulai dari pimpinan teratas sampai karyawan pelaksana, agar produk yang dihasilkan berkualitas, perusahaan perlu melakukan pengendalian kualitas produksinya.

Statistical Quality Control merupakan salah satu alat yang di gunakan dalam melakukan pengendalian kualitas. *Statistical Quality Control* adalah suatu teknik statistik umum yang digunakan untuk memastikan serangkaian proses memenuhi standar (Heizer dan Render, 2009:344). Pengendalian kualitas dengan alat bantu statistik bermanfaat untuk mengawasi tingkat efisiensi sehingga dapat digunakan sebagai alat untuk mencegah kerusakan dengan menolak (*reject*) dan menerima (*accept*) berbagai produk yang dihasilkan mesin sekaligus upaya efisiensi, namun dengan menolak produk berarti bisa juga sebagai alat untuk mengawasi proses produksi sekaligus memperoleh gambaran kesimpulan tentang spesifikasi produk yang dihasilkan secara umum. Bila peta kendali menunjukkan tingkat kecacatan produk masih dalam batas toleransi, berarti proses produksinya dapat terus berlangsung (Fakhri, Faiz Al, 2010:5). Alat bantu yang digunakan dalam melakukan pengendalian kualitas produksi adalah menggunakan peta kendali (*control chart*). Peta kendali terdiri dari dua jenis yaitu *Variable Chart* dan *Attribute Chart* dimana pada penelitian ini peneliti menggunakan *Attribute Chart* karena karakteristik kualitas yang sulit di ukur, seperti produk rusak dan produk cacat. Peta kendali atribut rusak dibagi menjadi *p-Chart* dan *np-Chart*. Sedangkan peta kendali atribut cacat dibagi menjadi *u-Chart* dan *c-Chart*.

PT. Matoa Indonesia Digdaya Bandung bergerak dalam bidang industri jam tangan dengan menggunakan bahan baku kayu. Produk jam tangan yang dihasilkan menggunakan kayu berjenis maple dan sonokeling. Pembuatan jam kayu memerlukan kemampuan khusus dan pengalaman yang cukup matang agar jam tangan yang dihasilkan berkualitas maka dari itu diperlukan tenaga kerja yang

terampil dan berpengalaman. Walaupun perusahaan memiliki tenaga kerja yang sudah berpengalaman dalam memproduksi jam, ini tidak serta merta membuat jam yang dihasilkan selalu sesuai dengan spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan oleh perusahaan atau dengan kata lain sering terjadi cacat produk seperti bagian rantai dan badan jam yang masih kasar, kaca jam yang lepas, retak pada rantai dan badan jam, proses pemotongan kayu menjadi jam yang kurang presisi, dll. Karena perusahaan sering kali mengalami masalah dalam kualitas produksinya yang tidak sesuai dengan spesifikasi yang ditetapkan maka perusahaan harus memonitor dan mengevaluasi sehingga dapat memecahkan masalah dan menghasilkan perbaikan kualitas sehingga dibutuhkan peta kendali untuk membantu menyelesaikan permasalahan ini.

Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini mengambil judul **“Peran Pengendalian Kualitas Guna Mengurangi Produk Cacat Jam Tangan Kayu (Studi Kasus pada PT. Matoa Indonesia Digdaya Bandung).”**

1.2 Identifikasi Masalah

Hasil pra survey di PT. Matoa Indonesia Digdaya Bandung memperlihatkan adanya produk cacat pada jam tangan kayu seperti yang diperoleh pada tabel berikut:

Tabel 1.1
Jumlah Produksi Jam Tangan Kayu
PT. Matoa Indonesia Digdaya Bandung
Periode Januari-Desember 2014

Waktu Produksi	Total Produksi (Pcs)	Produksi cacat (Pcs)	Presentase Produk Cacat (%)
January	400	47	11.75
February	400	50	12.5
March	400	43	10.75
April	400	53	13.25
May	400	57	14.25
June	400	47	11.75
July	400	36	9
August	400	30	7.5
September	400	43	10.75
October	400	40	10
November	400	39	9.75
December	400	41	10.25

Sumber: Bagian Produksi

Berdasarkan uraian di latar belakang dan jumlah produk cacat pada tabel 1 maka permasalahan yang ada dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana proses pengendalian kualitas pada produk jam tangan yang sudah dilakukan oleh PT.Matoa Indonesia Digdaya Bandung?
2. Bagaimana penggunaan peta kendali c dapat membantu dalam upaya mengurangi produk cacat?
3. Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan terjadinya cacat produk di PT.Matoa Indonesia Digdaya Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian dan identifikasi masalah yang ditemukan, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui proses pengendalian kualitas produk jam tangan yang sudah dilakukan oleh PT.Matoa Indonesia Digdaya Bandung.
2. Mengetahui penggunaan peta kendali c dalam upaya mengurangi produk cacat.
3. Mengetahui faktor-faktor apa saja yang menyebabkan terjadinya cacat produk di PT.Matoa Indonesia Digdaya Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti

Penerapan teori-teori yang diperoleh selama di bangku kuliah ke dalam praktek yang sebenarnya, khususnya dalam hal pengendalian kualitas.

2. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi alternatif perusahaan dalam kegiatan pengendalian kualitas produksinya, guna mengurangi jumlah produk cacat dalam melakukan aktivitas produksi.

3. Bagi akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan studi kasus dan acuan bagi mahasiswa dan sebagai bahan referensi.

4. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan di harapkan dapat digunakan sebagai pengembangan ilmu pengetahuan.

1.5 Sistematika Penulisan

Penelitian yang dilakukan pada PT.Matoa Indonesia Digdaya Bandung ini dibuat dalam bentuk skripsi, dengan sistematika pembahasan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab I meliputi latar belakang yang berisi tentang fenomena yang terjadi di PT.Matoa Indonesia Digdaya Bandung yang mengalami masalah dalam hal pengendalian kualitas produk jamnya. Tujuan penelitian menjelaskan bahwa penelitian yang dilakukan ini dapat menjawab identifikasi masalah. Bab ini juga menjelaskan kegunaan penelitian bagi peneliti, perusahaan, akademisi, dan pihak lainnya.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab II berisi tentang menguraikan kerangka berpikir serta menjelaskan beberapa teori yang berkaitan dengan permasalahan yang terjadi dalam perusahaan guna mendukung analisa dan pemecahan masalah.

BAB III METODE PENELITIAN DAN OBJEK PENELITIAN

Bab III berisi tentang menjelaskan metode-metode penelitian yang digunakan, metode pengumpulan data, serta menjelaskan tentang perusahaan itu sendiri sebagai objek penelitian ini.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab IV berisi pengumpulan data dari penelitian, yang selanjutnya dijadikan dasar analisa guna memecahkan permasalahan yang ada dengan menggunakan metode- metode dan teori yang sudah ditetapkan.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab V memberikan suatu kesimpulan dari proses penelitian yang selanjutnya dijadikan saran dan masukan bagi perusahaan dalam melakukan pengendalian kualitas produksi.