BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang masalah

Dewasa ini perkembangan bisnis menjadi semakin ketat meskipun berada dalam kondisi perekonomian yang cenderung tidak stabil. Hal tersebut memberikan dampak terhadap persaingan bisnis yang semakin tinggi dan tajam, baik di pasar domestik maupun di pasar internasional. Setiap usaha dalam persaingan tinggi dituntut untuk selalu berkompetisi dengan perusahaan lain didalam industri yang sejenis. Salah satu cara agar bisa memenangkan kompetisi atau paling tidak dapat bertahan di dalam kompetisi tersebut adalah dengan memberikan perhatian penuh terhadap kualitas produk yang dihasilkan oleh perusahaan.

Permasalahan kualitas telah mengarah pada taktik dan strategi perusahaan secara menyeluruh dalam rangka untuk memiliki daya saing dan bertahan terhadap persaingan global dengan produk perusahaan lain. Kualitas suatu produk bukan suatu yang serba kebetulan (*occur by accident*) (Suyadi Prawirosentono; 2007; 5). Kualitas dapat diartikan sebagai tingkat atau ukuran kesesuaian suatu produk dengan pemakaiannya, dalam arti sempit kualitas diartikan sebagai tingkat kesesuaian produk dengan standar yang telah ditetapkan (Juita Alisjahbana; 2005). Jadi kualitas yang baik akan dihasilkan dari proses yang baik dan sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan berdasarkan kebutuhan pasar. Kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa perusahaan yang sukses dan mampu bertahan pasti memiliki program kualitas, karena melalui program kualitas yang baik akan dapat secara

efektif mengeliminasi pemborosan dan meningkatkan kemampuan bersaing perusahaan.

Tujuan utama suatu perusahaan pada dasarnya adalah untuk memperoleh laba yang optimal sesuai dengan pertumbuhan perusahaan dalam jangka panjang. Namun disamping itu, tuntutan konsumen yang senantiasa berubah menuntut perusahaan agar lebih fleksibel dalam memenuhi tuntutan konsumen yang dalam hal ini berhubungan langsung dengan seberapa baiknya kualitas produk yang dihasilkannya atau bahkan lebih baik lagi. Menghasilkan kualitas yang terbaik diperlukan upaya perbaikan yang berkesinambungan terhadap kemampuan produk, manusia, proses dan lingkungan (La Hatani, 2007).

Kualitas produk yang dihasilkan oleh suatu perusahaan ditentukan berdasarkan ukuran-ukuran dan karakteristik tertentu. Suatu produk dikatakan berkualitas baik apabila dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan atau dapat diterima oleh pelanggan sebagai batas spesifikasi, dan proses yang baik yang diberikan oleh produsen sebagai batas kendali. Barang yang kualitas atau prosesnya jelek menurut produsen belum tentu ditolak oleh pelanggan, dan sebaiknya barang di luar batas kendali produsen karena merupakan barang yang dikatakan baik oleh produsen tetapi sudah ditolak oleh konsumen karena di luar batas spesifikasi (Juita Alisjahbana; 2005). Produk yang berkualitas akan memberikan keuntungan bisnis bagi produsen, dan tentunya juga dapat memberikan kepuasan bagi konsumen dan menghindari banyaknya keluhan para pelanggan setelah menggunakan produk yang dibelinya.

Dengan memberikan perhatian pada kualitas akan memberikan dampak yang positif kepada bisnis melalui dua cara yaitu dampak terhadap biaya produksi terjadi

melalui proses pembuatan produk yang memiliki derajat konfirmasi yang tinggi. Sedangkan terhadap peningkatan pendapatan terjadi melalui peningkatan penjualan atas produk yang berkualitas yang berharga kompetitif. Dengan memperhatikan aspek kualitas produk, maka tujuan perusahaan untuk memperoleh laba yang optimal dapat terpenuhi sekaligus dapat memenuhi tuntutan konsumen akan produk yang berkualitas dan harga kompetitif

Namun, meskipun proses produksi telah dilaksanakan dengan baik, pada kenyataan seringkali masih ditemukan ketidak sesuaian antara produk yang dihasilkan dengan yang diharapkan, dimana kualitas produk yang dihasilkan tidak sesuai dengan standar, atau dengan kata lain produk yang dihasilkan mengalami kerusakan produk. Hal tersebut disebabkan adanya penyimpangan-penyimpangan dari berbagai faktor, baik yang berasal dari bahan baku, tenaga kerja maupun dari fasilitas-fasilitas mesin yang digunakan dalam proses produksi tersebut. Agar supaya produk yang dihasilkan tersebut mempunyai kualitas sesuai dengan standar yang ditetapkan perusahaan dan sesuai dengan harapan konsumen, maka perusahaan harus melakukan kegiatan yang berdampak pada kualitas yang dihasilkan dan menghindari banyaknya produk yang rusak ikut terjual ke pasar.

Salah satu aktivitas dalam menciptakan kualitas agar sesuai standar adalah dengan menerapkan sistem pengendalian kualitas yang tepat, mempunyai tujuan dan tahapan yang jelas, serta memberikan inovasi dalam melakukan pencegahan dan penyelesaian masalah-masalah yang dihadapi perusahaan. Kegiatan pengendalian kualitas dapat membantu perusahaan mempertahankan dan meningkatkan kualitas produknya dengan melakukan pengendalian terhadap tingkat kerusakan produk (*product defect*) sampai pada tingkat kerusakan nol (*zero defect*).

Pengendalian kualitas penting untuk dilakukan oleh perusahaan agar produk yang dihasilkan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan perusahaan maupun standar yang telah ditetapkan oleh badan lokal dan internasional yang mengelola tentang standarisasi kualitas, dan tentunya sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen. Pengendalian kualitas yang dilaksanakan dengan baik akan memberikan dampak terhadap kualitas produk yang dihasilkan oleh perusahaan. Standar kualitas meliputi bahan baku, selama proses produksi berlangsung sampai pada produk akhir dan disesuaikan dengan standar yang ditetapkan

Banyak sekali metode yang mengatur atau membahas mengenai kualitas dengan karakteristiknya masing-masing. Untuk mengukur seberapa besar tingkat kerusakan produk yang dapat diterima oleh suatu perusahaan dengan menentukan batas toleransi dari kerusakan produk yang dihasilkan tersebut dapat menggunakan alat bantu statistik, yaitu metode pengendalian kualitas yang dalam aktivitasnya menggunakan alat bantu statistik yang terdapat pada *Statistical Proses Control* (SPC) serta *Statistical Quality Control* (SQC), dimana proses produksi dikendalikan kualitasnya mulai dari awal produksi, pada saat proses produksi berlangsung sampai dengan produk jadi. Sebelum dilempar ke pasar, produk yang telah diproduksi diinspeksi terlebih dahulu, dimana produk yang baik dipisahkan dengan yang jelek (*reject*), sehingga produk yang dihasilkan jumlahnya berkurang.

Pengendalian kualitas dengan alat bantu statistik bermanfaat untuk mengawasi tingkat efisiensi. Jadi, dapat digunakan sebagai alat untuk mencegah kerusakan dengan cara menolak (*reject*) dan menerima (*accept*) berbagai produk yang dihasilkan mesin, sekaligus upaya efisiensi. Dengan menolak atau menerima produk, berarti bisa juga sebagai alat untuk mengawasi proses produksi sekaligus

memperoleh gambaran kesimpulan tentang spesifikasi produk yang dihasilkan secara populasi umum. Bila gambarnya baik, berarti proses produksi dapat berlangsung terus karena produknya baik (Suyadi Prawirosenoto, 2007).

PD. X merupakan perusahaan yang bergerak dalam industri sepatu di kota Bandung, dimana PD. X memproduksi sepatu boots untuk dipasarkan di beberapa kota dengan standar kualitas kerusakan produk yang telah ditetapkan oleh perusahaan sebesar 5%. Akan tetapi pada kenyataannya masih terdapat produk yang kualitasnya tidak sesuai. Masih terdapat jumlah produk rusak yang melampaui batas toleransi yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk mengangkat topik mengenai pengendalian kualitas di perusahaan tersebut dengan judul **“ANALISIS PENGENDALIAN KUALITAS PRODUKSI DI PD. X DALAM UPAYA MENGENDALIKAN TINGKAT KERUSAKAN PRODUK”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berikut ini adalah data awal mengenai produk yang dihasilkan oleh PD. X, yaitu:

Tabel 1.1
Data Jumlah Produksi, Jumlah Produk Rusak dan Persentase Produk Rusak
PD. X Bulan September 2014

Tanggal produksi	Jumlah Produksi (unit)	Jumlah Rusak (unit)	Persentase Rusak
1/9/2014	133	24	18.05%
2/9/2014	250	28	11.20%
3/9/2014	300	52	17.33%
8/9/2014	300	50	16.67%
9/9/2014	183	26	14.21%
10/9/2014	300	59	19.67%
11/9/2014	300	52	17.33%
12/9/2014	200	31	15.50%
15/9/2014	233	32	13.73%
16/9/2014	216	28	12.96%
22/9/2014	300	57	19.00%
23/9/2014	300	55	18.33%
24/9/2014	233	30	12.88%
26/9/2014	166	26	15.66%
27/9/2014	266	28	10.53%
30/9/2014	233	29	12.45%
TOTAL	3913	607	15.34%

Sumber: Data Perusahaan

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah produk yang rusak 15.37% dari total produksi yang dihasilkan selama bulan September 2014. Dengan demikian berarti pengendalian kualitas produksi yang diterapkan perusahaan belum optimal sehingga perlu dilakukan analisis mengenai upaya pengendalian kualitas yang

diterapkan oleh PD. X dan mencari sebab masih terjadinya produk rusak serta mencari solusi perbaikan dengan menggunakan alat bantu statistik sehingga persentase produk rusak dapat ditekan menjadi sekecil mungkin.

Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan pengendalian kualitas di PD. X dalam upaya menekan tingkat kerusakan produk
2. Bagaimana penerapan alat bantu statistik dalam mengendalikan kualitas produk pada PD. X guna membantu upaya mengurangi jumlah kerusakan pada produk.
3. Apa saja yang menyebabkan kerusakan pada produk yang diproduksi PD. X

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pelaksanaan pengendalian kualitas di PD. X dalam upaya menekan tingkat kerusakan produk.
2. Menganalisis bagaimana penerapan alat bantu statistik dalam mengendalikan kualitas produk pada PD. X guna membantu upaya mengurangi jumlah kerusakan pada produk.
3. Menganalisis jenis-jenis kerusakan yang terjadi pada produk yang diproduksi oleh PD. X.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis

- Memberikan pengetahuan tentang bagaimana pengendalian kualitas menggunakan alat bantu statistik dapat bermanfaat untuk mengendalikan tingkat kerusakan produk.
- Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi dan data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi, yang akan diajukan sebagai salah satu syarat dalam menempuh ujian sidang sarjana jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.

2. Bagi perusahaan

- Untuk memperbaiki kinerja perusahaan khususnya mengenai pengendalian kualitas produk.
- Memberikan manfaat bagi pihak manajemen PD. X sebagai bahan masukan yang berguna terutama dalam menentukan strategi pengendalian kualitas yang dilakukan oleh perusahaan di masa yang akan datang sebagai upaya peningkatan kualitas produksi.

3. Bagi pihak lain

- Untuk menjadikan sumber informasi tambahan mengenai penerapan teori pengendalian kualitas.
- Memberikan arahan dan tambahan referensi bagi kalangan akademisi untuk keperluan studi dan penelitian selanjutnya mengenai topik permasalahan yang sama.

1.5 Sistematika Penulisan

Secara keseluruhan skripsi ini terdiri dari 5 BAB, yang dapat diuraikan sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan

Berisi latar belakang pemilihan judul, dimana PD. X mengalami permasalahan dalam hal pengendalian kualitas produksinya, dan identifikasi masalah penelitian.

BAB II : Landasan Teori

Berisi landasan teori yang berhubungan dengan penelitian serta hasil penelitian dan teori yang digunakan untuk analisis tentang masalah yang diteliti.

BAB III : Objek dan Metode Penelitian

Berisi tinjauan umum perusahaan dan metode penelitian yang digunakan.

BAB IV : Pembahasan

Berisi tentang pengolahan data dan cara menganalisis data tersebut.

BAB V : Kesimpulan dan Saran

Berisi kesimpulan hasil analisis dan saran yang dapat diberikan untuk memecahkan masalah.