

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dewasa ini perkembangan perekonomian Indonesia berada pada tingkat pertumbuhan yang kurang menggembirakan, hal ini merupakan dampak dari adanya resesi perekonomian yang tak kunjung habis. Dunia usaha dituntut untuk dapat bertahan hidup walaupun harus mengalami berbagai krisis yang dimulai dengan krisis moneter, krisis ekonomi yang berakhir dengan krisis multidimensional.

Dunia usaha harus mulai membenahi diri guna menyesuaikan perubahan yang terjadi ini. Untuk mempertahankan eksistensinya, suatu perusahaan harus memperhatikan efektivitas dan efisiensi usaha yang dijalankannya. Tuntutan peningkatan efektivitas dan efisiensi diperlukan baik dalam bidang operasi, pemasaran, keuangan maupun sumber daya manusia. Dengan adanya peningkatan efektifitas dan efisiensi ini maka diharapkan hal ini dapat menghasilkan suatu kegiatan usaha yang mampu bersaing di pasaran.

Selain dari itu satu hal yang tidak kalah pentingnya harus diperhatikan oleh para pengusaha ialah faktor kepuasan konsumen, yang dalam hal ini berhubungan langsung dengan seberapa baiknya kualitas produk atau jasa yang diterima oleh konsumen. Hal ini menyebabkan perusahaan harus dapat mempertahankan kualitas produk atau jasa yang dihasilkannya atau bahkan lebih baik lagi apabila perusahaan mampu untuk meningkatkannya. Hanya perusahaan

yang mampu menghasilkan produk atau jasa berkualitas baik yang dapat bersaing dalam pasar global. Karena dalam pasar global, kualitas sangat menentukan apakah suatu produk atau jasa dapat diterima.

Walaupun perusahaan selalu berusaha dengan baik dalam menghasilkan produk atau jasa, namun tetap saja masih ada ketidaksesuaian antara produk yang dihasilkan dengan yang diharapkan. Oleh karena itu diperlukan adanya pengendalian kualitas. Pengendalian kualitas dapat membantu perusahaan dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas produknya.

Kegiatan pengendalian kualitas tersebut dapat dilakukan mulai dari bahan baku, selama proses produksi berlangsung sampai pada produk akhir dan disesuaikan dengan standar yang telah ditetapkan dan diberlakukan oleh perusahaan.

Di masa sekarang, dimana persaingan industri semakin ketat, salah satu perusahaan yang bergerak di bidang industri sepatu sandal adalah PT Dhaya Tuhumitra yang memproduksi di daerah Kopo Cibolerang, Bandung juga melakukan pengendalian terhadap kualitas produk yang mereka hasilkan agar produknya benar- benar sesuai dengan harapan para pelanggan mereka.

Terlebih lagi dalam memasarkan produknya, PT Dhaya Tuhumitra berorientasi ke pasar ekspor sehingga mereka dituntut untuk lebih memperhatikan kualitas produk yang dihasilkan.

Karena pengendalian kualitas dirasakan sangat penting, khususnya karena berorientasi pada ekspor, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengendalian kualitas produk di PT Dhaya Tuhumitra. Hasil penelitian

ini akan dituangkan ke dalam karya tulis ilmiah yang berjudul **“Peranan Pengendalian Kualitas dalam Upaya Mengendalikan Kualitas Produk Cacat pada PT Dhaya Tuhumitra”**

1.2 Identifikasi Masalah

Bagian produksi dalam perusahaan manufaktur memegang peranan penting dalam mencapai standar kualitas yang telah ditentukan. Pengendalian kualitas menyangkut pemeriksaan kualitas bahan baku, pemeriksaan kualitas produk, baik di tengah proses maupun setelah menjadi produk akhir dan perbaikan produk yang tidak memenuhi standar kualitas sehingga kualitas produk senantiasa terjamin untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Oleh karena itu, apabila terjadi masalah penyimpangan kualitas pada fungsi produksi harus segera ditanggulangi agar kelancaran proses produksi dapat dipertahankan.

Pada tabel 1.1 dapat dilihat bahwa persentase produk yang tidak sesuai yang dihasilkan oleh PT Dhaya Tuhumitra relatif tinggi, yaitu sebesar 2,53%. Hal ini berarti melebihi toleransi dari standar yang telah ditentukan oleh pihak perusahaan yaitu sebesar 1%.

Tabel 1.1
Laporan Produksi
periode Januari - Desember 2004
(satuan dalam pasang)

Bulan	Total Produksi	Total Produk Cacat	Persentase Produk Cacat terhadap Total Produksi
Januari	1715	43	2,51%
Februari	2348	52	2,21%
Maret	10884	267	2,45%
April	3480	91	2,61%
Mei	9972	234	2,35%
Juni	14351	356	2,48%
Juli	15947	375	2,35%
Agustus	14497	398	2,74%
September	1125	35	3,11%
Oktober	2304	61	2,65%
November	816	22	2,70%
Desember	1044	23	2,20%
TOTAL	78483	1957	2,53%

Sumber: PT Dhaya Tuhumitra

Berdasarkan uraian dan data di atas, maka dapat diidentifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana aktivitas pengendalian kualitas yang selama ini diterapkan oleh perusahaan ?
2. Faktor – faktor apa saja yang menjadi penyebab ketidaksesuaian produk yang dihasilkan ?
3. Bagaimana penerapan *Statistical Quality Control (SQC)* dalam mengendalikan kualitas produk untuk ekspor di PT Dhaya Tuhumitra ?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan masalah penelitian yang diuraikan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui aktivitas pengendalian kualitas yang selama ini diterapkan oleh perusahaan.
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi penyebab ketidaksesuaian produk yang dihasilkan.
3. Untuk mengetahui penerapan *Statistical Quality Control (SQC)* dalam mengendalikan kualitas produk untuk ekspor di PT Dhaya Tuhumitra.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi:

1. Penulis
 - ✿ untuk mengumpulkan data guna penyusunan skripsi, dimana skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam menempuh Sidang Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
 - ✿ untuk menambah pengetahuan baik secara langsung maupun tidak langsung agar dapat lebih memahami teori – teori yang didapat selama kuliah serta mengetahui bagaimana penerapannya dalam praktek.
 - ✿ untuk menambah pengetahuan dan pengalaman bagi penulis, terutama dalam bidang produksi sepatu sandal wanita.

2. Perusahaan

Kiranya dengan penelitian ini, dapat memberikan manfaat bagi pihak manajemen perusahaan sebagai masukan untuk melakukan perubahan dan perbaikan – perbaikan yang diperlukan sehingga dapat menghasilkan produk dengan kualitas yang sesuai pesanan.

3. Fakultas

Diharapkan penelitian ini dapat menambah literatur sehingga dapat berguna untuk menambah wawasan pengetahuan.

4. Pembaca atau pihak lain

Sebagai informasi yang berguna bagi pihak lain, diharapkan penelitian ini dapat berguna untuk menambah wawasan pengetahuan dan sebagai perbandingan untuk melakukan perubahan atau untuk melakukan penelitian.

1.5 Kerangka Pemikiran

Manajemen operasi bertujuan untuk mengendalikan kegiatan dalam menghasilkan produk yang sesuai agar dapat memuaskan konsumennya. Kualitas suatu barang atau jasa dianggap baik apabila barang atau jasa tersebut dapat memenuhi kriteria yang ditentukan oleh konsumen. Kepuasan konsumen menjadi salah satu tolak ukur dalam kualitas. Untuk lebih jelasnya, menurut Dale H. Besterfield, kualitas didefinisikan sebagai berikut:

“Quality is totality of features and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy implied or stated need, quality is conformance is the measure of quality.”

(Dale H. Besterfield, 1994, p.1)

Untuk menghasilkan produk yang berkualitas baik, maka diperlukan suatu kegiatan pengendalian, yaitu pengendalian kualitas. Kegiatan ini dilakukan karena biasanya sering terjadi ketidaksesuaian antara standar yang diinginkan dengan hasil produksi. Oleh karena itu pengendalian kualitas ini harus dilakukan secara keseluruhan yang dimulai dari penerimaan bahan baku, selama proses produksi berlangsung hingga pemasaran barang jadinya.

Pengertian pengendalian kualitas produksi menurut Dale H. Besterfield adalah sebagai berikut:

“Quality control is the use of techniques and activities to achieve, sustain and improve the quality of a product or service.”
(Dale H. Besterfield, 1994, p.2)

Pengendalian kualitas dapat dilakukan dengan cara pemeriksaan dan pengambilan sampel. Namun terkadang pemeriksaan tidaklah efisien karena memerlukan waktu dan biaya yang cukup besar. Pengambilan sampel lebih memberikan manfaat yang besar dalam kegiatan pengendalian kualitas terutama pada perusahaan yang memproduksi massa (*mass product*).

Pengendalian kualitas dapat dikendalikan dengan menggunakan metode statistika. Oleh karena itu metode tersebut lebih dikenal sebagai pengendalian kualitas secara statistika atau *Statistical Quality Control (SQC)*. Menurut Dale H. Besterfield, definisi SQC adalah:

“SQC is a branch of quality control it is the collection and analysis and interpretation of data for use in quality control activities.”
(Dale H. Besterfield, 1994, p.2)

Statistical Quality Control dapat dibagi ke dalam 2 metode yaitu: (Roger G. Schroeder, 2000, p.126)

1. *Acceptance Sampling*

Yaitu tindakan pengendalian kualitas dengan cara pengambilan sampel secara acak (mengambil satu sampel atau lebih) dari suatu populasi produk, dimana keputusan untuk menerima atau menolak suatu produk ditentukan berdasarkan hasil pemeriksaan terhadap sampel.

2. *Process Control*

Yaitu pengendalian kualitas yang dilakukan ketika proses produksi berlangsung, sehingga apabila terjadi penyimpangan maka proses produksi akan segera dihentikan untuk sementara dan dicari penyebabnya untuk kemudian diatasi. Penyimpangan mungkin terjadi karena disebabkan oleh bahan baku yang tidak sesuai dengan standar, operator (manusia) yang teledor atau mesin yang mengalami gangguan.

Berdasarkan sifat pengukurannya, *process control* dapat dibagi menjadi 2 macam yaitu:

1. Secara variabel

Merupakan cara pengukuran kualitas terhadap karakteristik produk yang mudah diukur. Misalnya: berat, diameter, isi, karat, suhu, dan lain - lain.

Alat peta kendali yang digunakan adalah:

- Peta 0
- Peta R

2. Secara atribut

Merupakan cara pengukuran kualitas terhadap karakteristik produk yang sulit diukur. Misalnya: daya rekat tinta, kehalusan, kekentalan, dan lain - lain.

Pengendalian kualitas secara atribut dikelompokkan menjadi 2 yaitu:

- Produk rusak
 - peta kendali p
 - peta kendali np
- Produk cacat
 - peta kendali u
 - peta kendali C

Berdasarkan karakteristik produk yang dihasilkan oleh PT Dhaya Tuhumitra, yaitu sepatu sandal wanita untuk musim panas maka metode yang digunakan untuk pengendalian kualitas dilakukan secara atribut dengan menggunakan peta kendali u. Hal ini dikarenakan sepatu sandal yang dihasilkan PT Dhaya Tuhumitra mempunyai motif dan warna yang berbeda – beda tergantung dari pesanan konsumen dan hal ini pula yang menyebabkan sampelnya akan berubah – ubah.

Peta kendali u merupakan peta kendali untuk mengungkapkan banyaknya ketidaksesuaian (gagal dalam memenuhi spesifikasi yang telah ditetapkan) per unit produk yang diperiksa, dimana ukuran sampel yang diambil beragam. Seluruh data hasil produksi dan hasil inspeksi dicatat, lalu dihitung batas – batas

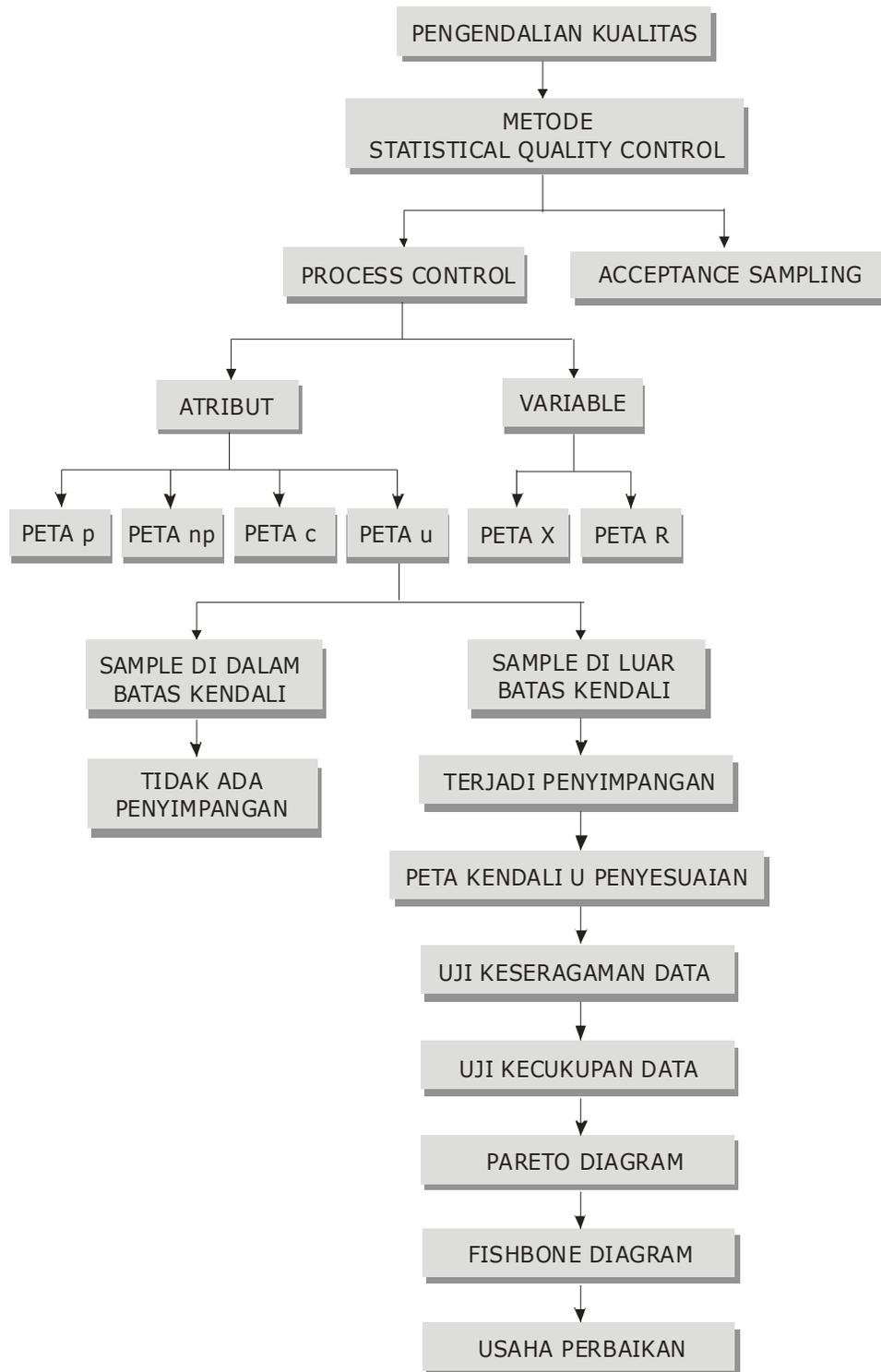
toleransi kendalinya untuk mengetahui apakah proses produksi menghasilkan produk yang sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan atau tidak. Apabila data yang diinspeksi tersebut menunjukkan terjadinya penyimpangan, maka dibuat peta kendali u penyesuaian yang baru kemudian dilakukan uji keseragaman data. Langkah selanjutnya adalah melakukan uji kecukupan data.

Setelah data yang diambil sudah cukup, maka lakukan analisis Diagram Pareto untuk mengetahui jenis – jenis kegagalan yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kualitas produk.

Selanjutnya dengan mengetahui masalah utama yang paling dominan muncul, maka dilakukan analisis faktor penyebab kegagalan produk dengan menggunakan alat bantu berupa *Fishbone Diagram (Cause-Effect Diagram)*. Dengan diketahuinya faktor penyebab kegagalan produk, maka perusahaan dapat mengambil tindakan untuk melakukan perbaikan.

Kerangka pemikiran tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:

GAMBAR 1.1 Bagan Alur Kerangka Pemikiran



Sumber : hasil analisis penulis

1.6 Metode Penelitian

Dalam melakukan penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis menggunakan metode deskriptif, yaitu suatu metode yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran mengenai suatu obyek atau untuk menggambarkan keadaan perusahaan berdasarkan faktor – faktor yang tampak pada situasi yang dihadapi dan metode studi kasus yaitu dengan cara membahas mengenai pengendalian kualitas di PT Dhaya Tuhumitra yang meneliti secara langsung dan melihat produk rusak yang ada dan mencari cara untuk mengatasinya.

1.6.1 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh informasi untuk penyusunan skripsi ini, diperlukan berbagai data, yaitu:

1. Data Primer, data yang diperoleh dari studi lapangan dan studi literatur yang berhubungan dengan pengendalian kualitas suatu perusahaan.
2. Data Sekunder, data yang diperoleh dari studi literatur dan dimaksudkan untuk mendukung kebenaran data primer.

Adapun sumber untuk memperoleh data ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian Kepustakaan (*library research*)

Penelitian kepustakaan yaitu penelitian untuk memperoleh landasan teori yang dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari buku – buku (literatur), referensi, juga bahan – bahan yang penulis peroleh selama perkuliahan yang berkaitan dengan masalah yang ada guna melengkapi data yang diperoleh dari pengamatan secara langsung.

2. Penelitian Lapangan (*field research*)

Penelitian lapangan yaitu penelitian yang dilakukan langsung ke perusahaan yang menjadi obyek penelitian untuk mendapatkan data yang diperlukan dan dapat mengamati secara jelas kondisi yang ada pada perusahaan tersebut. Penelitian ini dilakukan dengan cara :

Wawancara

Merupakan suatu cara untuk mendapatkan data atau informasi dengan tanya jawab secara langsung pada orang yang mengetahui tentang obyek penelitian. Dalam hal ini penulis mengadakan tanya jawab dan diskusi dengan kepala bagian produksi PT Dhaya Tuhumitra.

Pengamatan

Suatu cara untuk memperoleh data atau informasi dengan melakukan peninjauan langsung ke obyek penelitian seperti penelitian secara langsung atas dokumen – dokumen serta sistem atau cara kerja para pegawai yang ada. Dalam hal ini penulis melakukan peninjauan langsung ke lokasi PT Dhaya Tuhumitra.

1.6.2 Teknik Pengolahan Data

Dalam rangka memperoleh hasil seperti yang diinginkan dalam tujuan penelitian, maka penulis mengadakan pendekatan dengan menggunakan dua analisis yaitu :

1. Analisis data kualitatif

Yaitu suatu pendekatan yang menggunakan data yang ada untuk menganalisis masalah yang ada. Data tersebut dijadikan masukan dan dibandingkan dengan teori – teori yang ada untuk membantu penelitian dan disajikan secara deskriptif dalam tabel, grafik dan uraian.

2. Analisis data kuantitatif

Yaitu analisis yang menggunakan data hasil produksi serta menggunakan perhitungan dalam bentuk angka – angka.

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penulis melakukan penelitian di PT Dhaya Tuhumitra, yang berlokasi di Jalan Kopo Cibolerang no. 120 Bandung.

Adapun waktu penelitian yaitu selama 3 bulan, dimulai dari bulan Maret 2005 sampai dengan bulan Mei 2005.

1.8 Sistematika Pembahasan

Hasil penelitian ini disusun menurut sistematika sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Dalam bab pertama ini akan dijabarkan pentingnya kegiatan pengendalian kualitas dan peranan *Statistical Quality Control (SQC)* dalam meningkatkan kualitas selama proses produksi dan alat bantu untuk menganalisis masalah.

Bab II Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini akan diuraikan konsep – konsep teoritis yang berhubungan dengan pengendalian kualitas terutama pengendalian kualitas secara statistika.

Bab III Obyek Penelitian

Dalam bab ini akan diuraikan secara singkat mengenai gambaran umum perusahaan yang menjadi obyek penelitian penulis, struktur organisasi dan uraian tentang kegiatan produksi yang dilakukan perusahaan.

Bab IV Pembahasan

Dalam bab ini akan disajikan mengenai data perusahaan yang berhubungan dengan pengendalian kualitas produk yang dikumpulkan baik melalui pengamatan dan wawancara yang sebelumnya sudah diolah sedemikian rupa sehingga menjadi suatu alur pemikiran seperti yang telah direncanakan di dalam kerangka pemikiran.

Bab V Kesimpulan dan Saran

Dalam bab terakhir ini penulis mencoba untuk menarik beberapa kesimpulan mengenai pengendalian kualitas pada perusahaan serta saran – saran perbaikan yang mungkin akan memberikan manfaat bagi perusahaan dalam meningkatkan pengendalian kualitas pada obyek penelitian.