

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 LATAR BELAKANG PENELITIAN

Persaingan dalam dunia industri menjadi semakin ketat, terutama sejak Indonesia memasuki pasar bebas pada tahun 2003. Pasar bebas dikenal dengan istilah *Asian Free Trade Area* (AFTA). Banyak pesaing-pesaing baru yang masuk dalam dunia industri, baik yang berasal dari dalam negeri maupun dari luar negeri yang membuat persaingan dalam dunia industri menjadi semakin ketat. Hal ini menuntut perusahaan-perusahaan untuk terus melakukan perbaikan pada produk yang dihasilkan maupun pelayanannya untuk dapat memberikan kepuasan kepada konsumen.

Kualitas produk dan jasa yang ditawarkan perusahaan merupakan salah satu faktor yang berperan penting didalam menentukan tingkat kepuasan konsumen. Kualitas yang baik harus dapat memenuhi standar yang diinginkan oleh konsumen untuk mencapai kepuasan. Dengan kata lain, kualitas suatu produk tergolong baik atau buruk bergantung pada persepsi konsumen yang menggunakannya dilihat dari kesesuaian dalam penggunaannya.

Seperti yang dikatakan oleh Joseph M. Juran [1999,5], ahli kualitas yang terkenal dengan “Trilogi Kualitas” : ”*Quality is fitness for purpose or use*”. Dapat diartikan : “ Kualitas merupakan kesesuaian untuk tujuan atau penggunaan”.

Faktor kualitas juga dapat memberikan *competitive advantage* bagi suatu perusahaan agar dapat bersaing dengan perusahaan sejenis lainnya, baik dalam

segmen pasar yang telah ada maupun dalam segmen pasar baru yang akan dimasuki perusahaan. Banyak perusahaan yang berpikiran bahwa kualitas yang baik merupakan sesuatu yang sulit dan mahal untuk dicapai. Suatu paradigma bahwa untuk dapat memproduksi produk yang berkualitas baik harus mengeluarkan biaya produksi yang tinggi.

Namun, menurut Philip B.Crosby [1990,2] dalam bukunya yang berjudul : *“Quality is free”* dikatakan bahwa untuk menghasilkan suatu produk yang berkualitas baik tidak selalu memakan biaya produksi yang tinggi; *“Quality is free. It’s not a gift, but it’s free”*. Kualitas produk yang baik tidak terjadi secara kebetulan, untuk mencapainya harus memenuhi kriteria-kriteria dari kualitas yang baik, bagaimana mengukur dan memonitornya.

Sebagai suatu perusahaan yang bergerak di bidang manufaktur, PT. Benteng Terang Nusa Persada Litghters merupakan suatu perusahaan yang memproduksi pematik api sangat memperhatikan masalah kualitas dari produk yang dihasilkannya. Perusahaan telah menggunakan mesin-mesin canggih dalam proses produksinya, namun masih banyak masalah kualitas yang dihadapi. Pada produk yang sama terdapat tingkat kualitas yang berbeda, misalnya produk pematik api yang pertama memenuhi standar volume gas, tetapi produk yang kedua tidak memenuhi standar volume gas yang telah ditentukan. Padahal kedua produk tersebut diproduksi dengan proses produksi dan pada mesin yang sama juga.

Jika masalah ini dibiarkan terus menerus tanpa adanya upaya perbaikan kualitas yang sungguh-sungguh dari perusahaan yang bersangkutan, maka

dikhawatirkan para konsumen akan beralih pada produk yang dihasilkan oleh perusahaan sejenis lainnya. Untuk itu, pemimpin perusahaan dituntut untuk segera mencari solusinya yaitu dengan cara melakukan aktivitas pengendalian kualitas secara terpadu. Dengan diterapkannya aktivitas tersebut diharapkan kualitas produk yang dihasilkannya dapat diamati dengan baik, dan jika terjadi penyimpangan kualitas dapat ditelusuri penyebab-penyebabnya.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan pengendalian kualitas produk, yang diberi judul :

“ ANALISIS PENGENDALIAN KUALITAS DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PRODUK DENGAN METODE *TOTAL QUALITY CONTROL* PADA PT. BENTENG TERANG NUSA PERSADA LIGHTERS DI JAKARTA “

I.2 IDENTIFIKASI MASALAH

Berikut ini merupakan data jumlah produksi dan jumlah produk cacat dari bulan April hingga awal Mei 2005 :

Tabel 1.1

Data Jumlah Produksi dan Jumlah Produk Cacat

Tanggal	Jumlah Produksi (unit)	Jumlah Produk Cacat (unit)	Produk Cacat (%)
4-Apr-05	35000	2625	7.50
5-Apr-05	34850	2600	7.46
6-Apr-05	35050	2623	7.48
7-Apr-05	35000	2618	7.48
8-Apr-05	34975	2650	7.58
9-Apr-05	24890	1880	7.55
11-Apr-05	35120	2610	7.43
12-Apr-05	35080	2590	7.38

13-Apr-05	34890	2576	7.38
14-Apr-05	35010	2620	7.48
15-Apr-05	35000	2612	7.46
16-Apr-05	25020	1868	7.47
18-Apr-05	35040	2625	7.49
19-Apr-05	35025	2600	7.42
20-Apr-05	34980	2589	7.40
21-Apr-05	35010	2615	7.47
23-Apr-05	24960	1900	7.61
25-Apr-05	35100	2634	7.50
26-Apr-05	35070	2621	7.47
27-Apr-05	34990	2605	7.44
28-Apr-05	34985	2598	7.43
29-Apr-05	35000	2624	7.50
30-Apr-05	25010	1870	7.48
2-May-05	34890	2625	7.52
3-May-05	35065	2638	7.52
4-May-05	35010	2622	7.49
6-May-05	34025	2612	7.68
7-May-05	24080	1865	7.75

Sumber : PT. Benteng Terang Nusa Persada Litghters

Berdasarkan data di atas, terlihat bahwa persentase produk cacat yang dihasilkan perusahaan cukup besar yaitu rata-rata di atas 7%. Di sini, jelas terlihat adanya masalah kualitas pada produk yang dihasilkan oleh perusahaan. Sehingga dapat dilakukan identifikasi masalah, yang terdiri dari :

- Bagaimana sistem pengendalian kualitas yang selama ini diterapkan oleh perusahaan.
- Jenis cacat apa yang paling sering ditemukan dalam produk yang dihasilkan.
- Bagaimana sistem pengendalian kualitas baru yang paling sesuai dalam meningkatkan kualitas produk.

I.3 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian ini adalah :

- Untuk mengetahui bagaimana sistem pengendalian kualitas yang selama ini diterapkan oleh perusahaan.
- Untuk mengungkapkan jenis cacat apa yang paling sering ditemukan dalam produk yang dihasilkan.
- Untuk mengidentifikasi sistem pengendalian kualitas baru yang paling sesuai dalam meningkatkan kualitas produk.

I.4 KEGUNAAN PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk :

1. Perusahaan

- Untuk mengetahui masalah kualitas yang sedang dialami oleh perusahaan secara lebih mendetail.
- Untuk memberikan informasi objektif sebagai bahan pertimbangan, mengenai teori pengendalian kualitas dan penerapannya yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan.

2. Penulis

- Untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian sidang sarjana ekonomi program strata 1 (S1) jurusan manajemen Universitas Kristen Maranatha.
- Untuk membandingkan teori-teori yang diperoleh selama perkuliahan dengan kenyataan di lapangan.

- Untuk memperoleh gambaran bagaimana penerapan teori pengendalian kualitas di perusahaan.
3. Fakultas ekonomi Universitas Kristen Maranatha
- Sebagai bacaan dan informasi tambahan bagi mahasiswa.

I.5 KERANGKA PEMIKIRAN

Dalam dunia persaingan industri yang semakin ketat, perusahaan harus mempunyai keunggulan untuk dapat bersaing dengan perusahaan lain. Kualitas produk yang baik dapat dijadikan sebagai salah satu alat untuk memenangkan persaingan.

Untuk menghasilkan produk yang berkualitas baik, perusahaan dituntut untuk melakukan pengendalian kualitas secara terpadu dan berkesinambungan. Karena dengan dilakukannya pengendalian kualitas, penyimpangan-penyimpangan kualitas produk akan dapat diketahui secepat mungkin, sehingga hal-hal yang dapat mengakibatkan kegagalan produk tersebut dapat diminimalisasikan atau dihindari sama sekali.

Pengendalian kualitas secara terpadu merupakan suatu upaya untuk menjaga agar kualitas suatu produk selalu berada pada batas-batas kendali yang telah ditetapkan. Selain itu, jika terjadi penyimpangan dapat terdeteksi dan ditelusuri penyebab-penyebabnya untuk dilakukan pencegahan dan perbaikan.

Mengingat produk-produk yang dihasilkannya harus memenuhi permintaan konsumen di dalam negeri maupun konsumen di luar negeri. Maka kualitas produk yang dihasilkan harus dijaga dan dipantau sebaik mungkin, agar

konsumen tidak kecewa dan merasa puas dengan produk yang dihasilkan. Dengan demikian, konsumen tidak akan beralih ke produk yang dihasilkan oleh perusahaan sejenis lainnya dan bahkan dapat menarik konsumen baru yang nantinya akan meningkatkan penjualan perusahaan.

Pengertian pengendalian kualitas menurut Vincent Gaspersz dalam bukunya yang berjudul “ *Total Quality Control* “ [2001,6] adalah sebagai berikut :

“ Pengendalian kualitas adalah teknik-teknik dan aktivitas operasional yang digunakan untuk memenuhi persyaratan kualitas “.

Metode yang digunakan untuk mengolah dan menganalisis permasalahan tersebut adalah TQC (*Total Quality Control*). Menurut Everett E. Adam dan Ronald J. Ebert [1995,570] dikatakan bahwa :

“ *Total Quality Control is the Japanese approach to quality control, stressing continous improvement thought attention to manufacturing detail, rather than attainment of fixed quantitative quality standard* “.

Alat-alat bantu yang digunakan dalam TQC ialah :

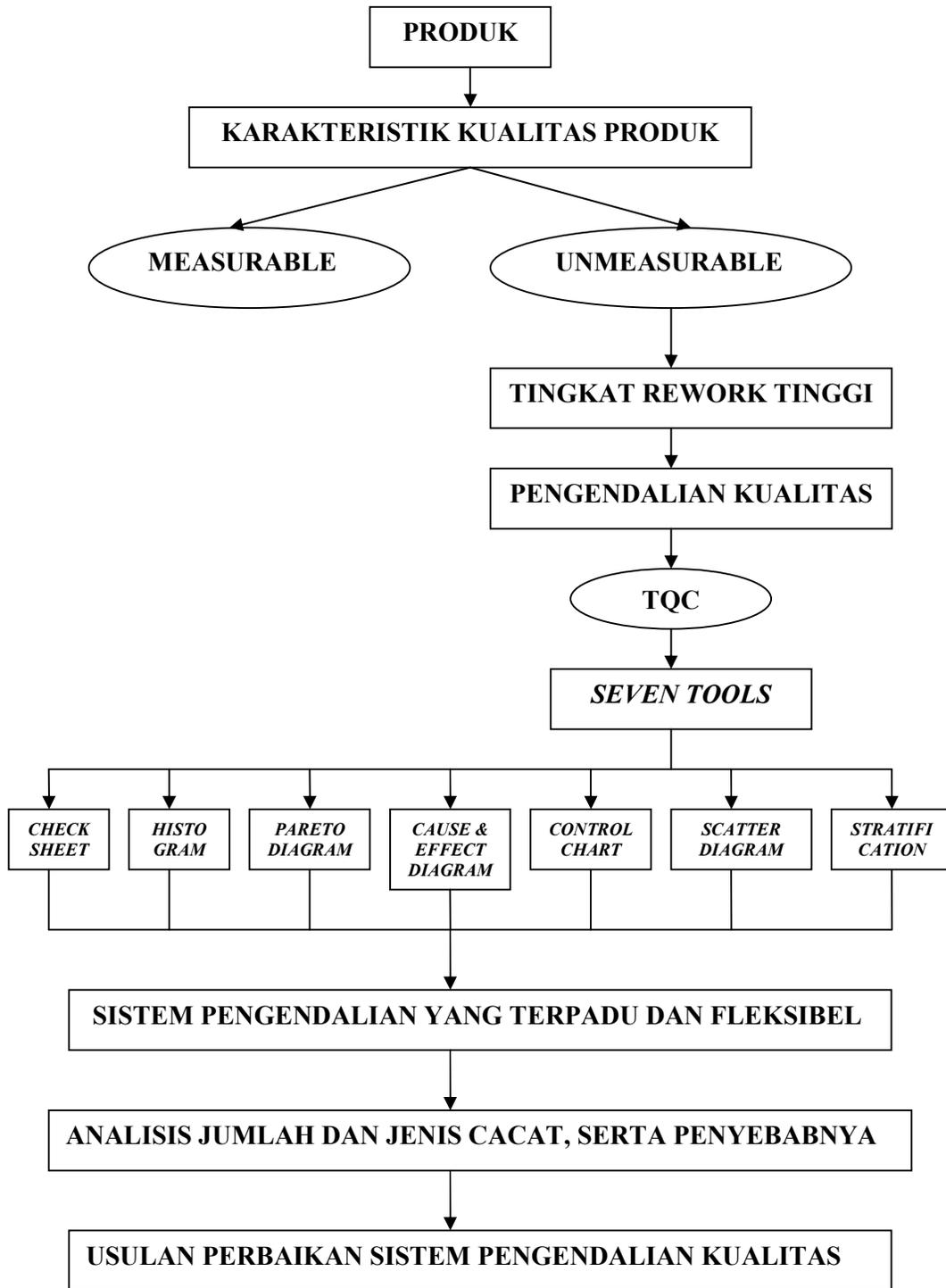
- ◇ *Check sheet*
- ◇ *Histogram*
- ◇ *Pareto Diagram*
- ◇ *Cause & Effect Diagram (Fish Bone Chart)*
- ◇ *Control Chart*
- ◇ *Scatter Diagram*
- ◇ *Stratification*

Menurut Kaoru Ishikawa [1987,116], manfaat TQC ialah :

- a. Memperbaiki kekayaan dan karakter perusahaan.
- b. Menggabungkan usaha-usaha seluruh karyawan, untuk mencapai partisipasi secara keseluruhan dan menetapkan suatu sistem kerja sama.
- c. Menetapkan sistem jaminan kualitas dan mendapatkan kepercayaan dari konsumen.
- d. Bercita-cita untuk mencapai kualitas tertinggi di dunia dan mengembangkan produk-produk baru untuk tujuan itu.
- e. Membentuk suatu sistem manajemen yang dapat menjamin laba pada saat pertumbuhan lambat dan dapat menghadapi berbagai macam tantangan.
- f. Menunjukkan respek terhadap kemanusiaan, menciptakan sumber daya manusia yang baik, memperhatikan kebahagiaan karyawan, menyediakan tempat kerja yang menyenangkan dan mewariskannya pada generasi berikutnya.
- g. Pemanfaatan teknik-teknik kendali kualitas.

Adapun kerangka pemikiran tersebut tertuang dalam gambar 1.1 :

Gambar 1.1 KERANGKA PEMIKIRAN



Sumber : Analisis Penulis

I.6 METODE PENELITIAN

I.6.1 Metode penelitian yang digunakan

Metode penelitian yang digunakan penulis adalah *Historical Study*, yaitu melakukan penelitian di perusahaan yang bersangkutan berdasarkan data historis.

I.6.2 Metode pengumpulan data

Metode pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah :

- Penelitian lapangan (*Field Research*)

Penulis melakukan proses pengumpulan data yang diperlukan di perusahaan yang bersangkutan dengan metode observasi. Di samping itu, penulis juga memperoleh laporan hasil produksi bulanan dan tingkat *rework* perusahaan.

- Penelitian kepustakaan (*Library Research*)

Penulis melakukan penelitian kepustakaan dengan maksud untuk memperoleh data pendukung yang berfungsi sebagai landasan teori guna mendukung penelitian yang dilakukan oleh penulis.

I.6.3 Populasi dan sampel

Adapun populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian yang bersangkutan, antara lain :

- Populasi : produk pematik api yang dihasilkan dari awal bulan April – Mei 2005.
- Sampel : produk pematik api yang telah diperiksa dari awal bulan April – Mei 2005.

I.7 LOKASI DAN LAMANYA PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan sekitar 2 (dua) bulan dari awal bulan April sampai bulan Mei 2005 pada PT. Benteng Terang Nusa Persada Litghters yang beralamat di Jl. Industri No. 54 Tarikolot - Jakarta.

I.8 SISTEMATIKA PEMBAHASAN

Adapun sistematika pembahasan yang dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut :

- Bab I : Pendahuluan

Dalam bab ini dijelaskan tentang pentingnya sistem pengendalian kualitas secara terpadu dalam upaya mengendalikan kualitas produk yang dihasilkan perusahaan, agar dapat memenuhi standar yang telah ditentukan dan dapat memberikan kepuasan kepada konsumen. Selain itu, dijelaskan juga bagaimana kerangka berpikir yang digunakan untuk menganalisis permasalahan yang ada.

- Bab II : Tinjauan pustaka

Berisi tentang dasar-dasar teori yang digunakan yang berhubungan dengan topik yang dibahas dalam penyusunan skripsi ini, untuk digunakan dalam menganalisis dan memecahkan permasalahan yang diteliti.

- Bab III : Obyek penelitian

Berisi gambaran secara umum tentang perusahaan yang menjadi obyek penelitian dalam skripsi, serta tentang kegiatan-kegiatan yang dilakukan.

- Bab IV : Pembahasan

Berisi tentang bagaimana cara pengumpulan dan pengolahan data yang dilakukan oleh penulis dan membahas cara pemecahan masalah tersebut dengan menggunakan landasan teori yang ada.

- Bab V : Kesimpulan dan saran

Berisi tentang kesimpulan secara umum dari hasil penelitian dan memberikan masukan kepada perusahaan tentang cara untuk memecahkan masalah tersebut.

