

## **Bab 1**

# **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dunia bisnis selalu berkembang dengan cepat melalui teknologi yang semakin maju. Internet membuat jarak antar negara semakin dekat sehingga mulai terbuka perdagangan internasional yang membuat banyak investor tertarik untuk menanamkan modal. Salah satunya adalah Indonesia yang dikenal sebagai salah satu negara dengan jumlah penduduk yang banyak sehingga menjadi sasaran bagi para pengusaha mancanegara untuk menanamkan modalnya.

Banyak perusahaan dari dalam negeri dan luar negeri berlomba-lomba untuk mengembangkan strategi agar dapat mempertahankan posisinya di pasar seperti memperbaiki pelayanan (*service*) dengan mengutamakan kenyamanan konsumen, harga (*price*) yang ditetapkan sesuai dengan sasaran yang akan dituju, pemasaran (*promotion*) dibuat semenarik mungkin dari memasang iklan di media sosial dan melakukan banyak promo dengan menggunakan aplikasi, produk (*product*) disesuaikan dengan permintaan pasar, dan kualitas (*quality*) produk yang bagus untuk dapat bersaing di pasar. Konsumen sekarang menjadi kritis dengan menjadikan kualitas sebagai salah satu pertimbangan yang paling penting dalam membeli produk sehingga perusahaan harus memperhatikan dengan serius agar dapat mempertahankan posisinya.

Di era MEA (Masyarakat Ekonomi ASEAN) yang akan datang, membuat perubahan besar dalam industri yang ada di Indonesia seperti proses pengembangan produk, pengemasan produk, pengiriman produk, kualitas produk, jenis barang yang akan dijual, dan harga yang jauh lebih murah dari sebelumnya karena banyak ditemukan inovasi-inovasi baru di bidang teknologi yang mengakibatkan proses produksi menjadi lebih cepat dan lebih baik. Perusahaan menjadi terdorong untuk dapat berinovasi dan mempertahankan kualitas produk untuk menjadi *top of mind* dari konsumen saat membeli produk.

Menurut Ariani (2017,4.3), kualitas adalah keseluruhan ciri fisik atau karakteristik produk atau jasa dengan sasaran untuk memuaskan kebutuhan dan harapan pelanggan. Produk yang berkualitas akan memuaskan dan memberi dampak positif bagi perusahaan dan konsumen. Dari sisi perusahaan, produk yang berkualitas akan meningkatkan penjualan dari konsumen dan reputasi perusahaan akan menjadi *top of mind* saat pembelian produk dan pembelian ulang. Dari sisi konsumen, produk yang dibeli bisa bertahan lama dan sesuai fungsinya sehingga sesuai dengan harga yang telah dibayarkan saat pembelian produk.

Pada saat ini industri pakaian masih menjadi primadona untuk para pengusaha muda untuk mengembangkan sayap bisnisnya. Menurut Haryono (2019) Staf Ahli Menteri Bidang Peningkatan Penggunaan Produk Dalam Negeri Kementerian Perindustrian, industri pakaian akan menjadi salah satu bisnis yang akan paling berkembang pada Tahun 2019 dilihat dari persentasenya sebesar 5,61% dari tahun sebelumnya. Melihat data di atas membuat masyarakat menjadi tertarik untuk membuat industri yang bergerak di bidang pembuatan pakaian,

seperti: jaket, kaos, kemeja, celana, dll. Kain yang sering dipakai terbuat dari berbagai jenis bahan seperti katun, sifon, jeans, dan polyster. Bisnis di bidang pakaian diharapkan menjadi berkembang dan memberi dampak ekonomi yang baik bagi Indonesia sehingga untuk mewujudkan semua itu perusahaan juga harus memperhatikan kualitas produknya. Dalam memperhatikan kualitas produk, perusahaan perlu yang namanya pengendalian kualitas. Pengendalian kualitas bertujuan untuk menjaga kualitas produk barang atau jasa agar sesuai dengan spesifikasi yang ditetapkan perusahaan sehingga dapat memenuhi keinginan konsumen.

Perusahaan *finising* adalah perusahaan yang bergerak di bidang pengemasan produk. Pentingnya pengendalian kualitas pada perusahaan *finishing* adalah merupakan rangkaian akhir sebelum sampai konsumen sehingga bila terjadi kecatatan dan rusak harus bisa terdeteksi oleh perusahaan untuk dilakukan pencegahan, karena bagi perusahaan *finishing* yang bergerak di bidang jasa, kepuasan pelanggan sangat dipentingkan karena menyangkut dengan loyalitas pelanggan. Maka dari itu perlu dilakukan pengendalian kualitas untuk mengecek dan meminimalkan kerusakan produk. Produk yang cacat dan rusak bisa merugikan perusahaan maka dari itu perusahaan harus melakukan pengendalian sesuai agar dapat menjaga kualitas produk bisa sesuai dengan standar perusahaan. Tujuan pengendalian kualitas adalah untuk membuat produk yang diproduksi sesuai dengan spesifikasi yang telah ditetapkan perusahaan sebelumnya.

Wijaya Finishing adalah perusahaan rumahan yang bergerak di bidang maklun khususnya di bidang jasa yang mengerjakan lubang kancing, *steam*, dan

pengepakan. Lokasi Wijaya Finising terletak di Komplek Taman Holis Indah 1 blok C no 7. Produk yang biasa dibuat bermacam-macam ada kaos, kemeja, baju anak, piyama, blus wanita, baju muslim, celana legging dan banyak lagi. Produk yang sering dilakukan *finishing* adalah kemeja wanita dan baju muslim. Hal ini dikarenakan permintaan konsumen yang lebih meminati kemeja karena bukan lagi kebutuhan melainkan untuk memenuhi gaya hidup, didukung dengan bahannya bagus dan model yang mengikuti jaman sehingga akan terlihat menjadi modis dan *trendy*. Proses produksi dimulai dari lubang pasang kancing, *bartex*, pengguntingan benang, *steam*, *handtack*, pelipatan, dan jumlah produk disesuaikan dengan data yang sudah dilakukan perusahaan sudah berjalan dengan lancar, tapi pada kenyataannya di lapangan masih saja ditemukan ketidaksesuaian dengan keinginan konsumen karena masih terjadi kecacatan dan kerusakan produk dari hasil penyelesaian produksi. Kecacatan yang terjadi selama produksi antara lain adalah kancing patah, kerutan (tidak rapi) saat proses penyetiman, gunting benang tidak bersih, dan penjahitan yang tidak sesuai.

Semakin majunya jaman, membuat perusahaan mencari solusi untuk bisa bertahan di pasar. Perusahaan terus berinovasi untuk meningkatkan kualitas produk dan mengurangi pengeluaran sekecil-kecilnya untuk biaya yang dikeluarkan saat terjadi kegagalan produk. Perusahaan mengendalikan kegagalan produk menggunakan peta kendali yang digunakan untuk mengurangi kerusakan dan kecacatan produk yang ditimbulkan selama proses produksi. Peta kendali secara garis besar dibagi menjadi dua bagian atribut *chart* dan *variable chart*. Peta kendali variabel untuk karakteristiknya kualitas yang dapat diukur seperti berat, volume,

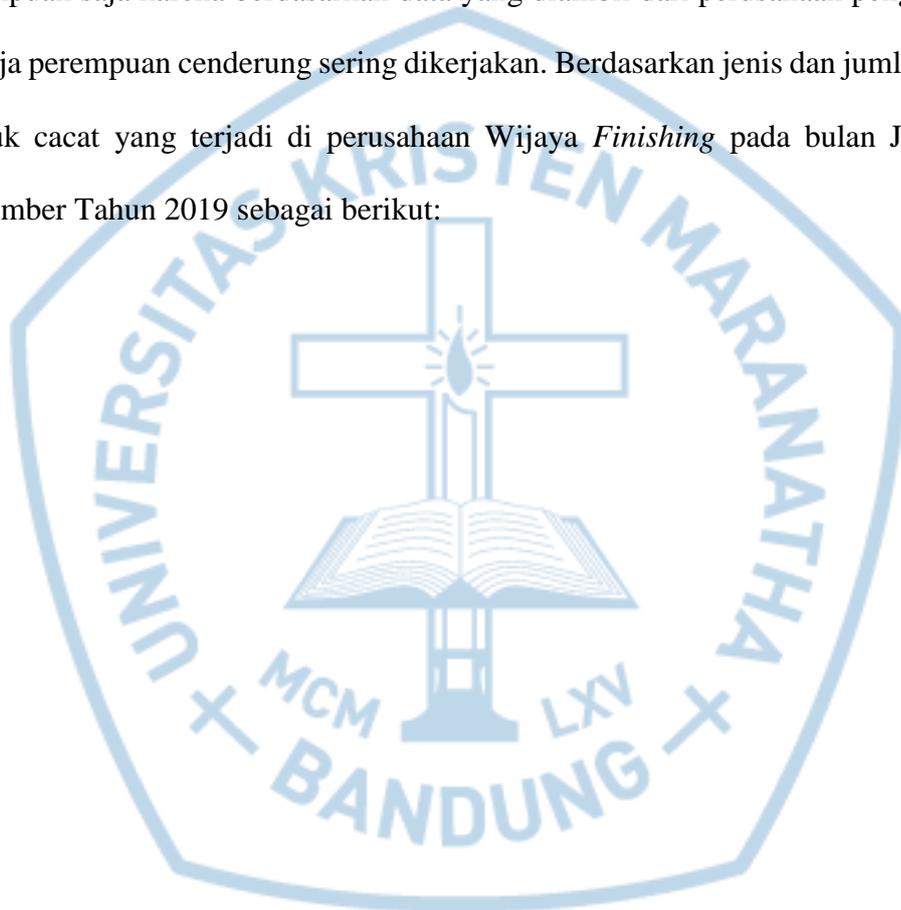
diameter, dan lain-lain untuk menemukan *variasi/subgroup* dan peta kendali atribut untuk karakteristik kualitas yang sulit diukur seperti produk cacat/ rusak. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan *atribut chart* karena sifat kualitasnya merupakan produk cacat atau rusak. Penulis memilih menggunakan peta kendali P karena karakteristik yang akan diukur merupakan proporsi kecacatan dari total produk yang dihasilkan. Kemudian dengan dibantu dengan alat *check sheet*, pareto diagram, diagram sebab dan akibat.

Berdasarkan uraian yang dikemukakan, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian ini maka akan menguntungkan perusahaan dan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas produknya secara optimal. Untuk itu peneliti melakukan penelitian dengan judul “ **Analisis Pengendalian Kualitas Menggunakan Peta Kendali P untuk Mengurangi Produk Cacat Pada Perusahaan Wijaya Finishing**”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan hasil pengamatan penulis secara langsung dan melakukan wawancara pada pemilik perusahaan dan pegawai maklun Wijaya Finishing, peneliti mendapatkan informasi mengenai kegiatan produksi serta masalah-masalah apa saja yang terjadi selama produksi. Kecatatan yang terjadi selama proses produksi adalah kancing patah, kusut, gunting benang tidak bersih dan salah jahit sehingga mengakibatkan kerugian bagi perusahaan baik berupa waktu dan biaya memperbaiki produk. Produk yang diproduksi perusahaan Wijaya Finishing biasanya berupa kaos, kemeja, baju anak, piyama, blus wanita, baju muslim, celana

*legging* dan banyak lagi. Dari banyaknya variasi produk di perusahaan Wijaya Finishing, maka dari itu penulis melakukan pembatasan masalah agar peneliti tidak menyimpang dari topik yang akan diteliti. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan kesimpulan yang bisa dijadikan bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk mengambil keputusan dan memperbaikinya. Penulis akan meneliti produk kemeja perempuan saja karena berdasarkan data yang diambil dari perusahaan pengerjaan kemeja perempuan cenderung sering dikerjakan. Berdasarkan jenis dan jumlah data produk cacat yang terjadi di perusahaan Wijaya *Finishing* pada bulan Januari-September Tahun 2019 sebagai berikut:



**Tabel 1.1**  
**Jumlah Produksi Kemeja dan Cacat**  
**Bulan Januari – September 2019**  
**(Dalam pcs)**

Order	Jumlah (pcs)	Total cacat (p)	Proporsi
1	479	31	0,0647
2	399	39	0,0977
3	84	17	0,2024
4	467	29	0,0621
5	612	41	0,0670
6	600	33	0,0550
7	59	14	0,2373
8	41	8	0,1951
9	64	9	0,1406
10	136	16	0,1176
11	810	50	0,0617
12	132	16	0,1212
13	596	39	0,0654
14	480	31	0,0646
15	600	31	0,0517
16	396	25	0,0631
17	600	29	0,0483
18	684	35	0,0512
19	600	36	0,0600
20	660	31	0,0470
21	852	40	0,0469
22	912	44	0,0482
23	552	26	0,0471
24	756	32	0,0423
25	684	28	0,0409

Sumber: Wijaya *Finising*

Dilihat dari data di atas selama produksi Tahun 2019, perusahaan Wijaya Finishing memiliki tingkat kecacatan yang berfluktuasi dengan memiliki proporsi terbesar 0,2373% pada order ke 7 dan proporsi terendah 0,0409% pada order ke 25 sehingga perlu dilakukan tindakan perbaikan karena perusahaan menetapkan toleransi sebanyak 1% namun kecacatan terjadi di perusahaan melebihi 1%.

Dari uraian di atas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kecacatan yang terjadi di perusahaan Wijaya Finising?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penyebab kecatatan suatu produk yang dihasilkan tidak sesuai standar perusahaan?
3. Bagaimana cara mengatasi kecacatan produk yang terjadi di perusahaan Wijaya Finishing?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kecacatan yang terjadi di perusahaan Wijaya Finising.
2. Untuk melihat faktor-faktor apa saja yang menjadi penyebab kecatatan suatu produk yang dihasilkan tidak sesuai standar perusahaan.
3. Untuk mengetahui cara mengatasi kecacatan produk yang terjadi di perusahaan Wijaya Finishing.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Maanfat penelitian baik secara langsung atau tidak langsung bagi:

#### **1. Bagi Perusahaan**

- Sebagai bahan informasi bagi perusahaan untuk meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan meningkatkan kualitas produk.

## **2. Bagi Peneliti**

- Sebagai pengalaman yang berharga bagi penulis karena pernah melakukan penelitian di perusahaan manufaktur di bidang *finishing* dan mempraktekkan ilmu yang telah dipelajari di manajemen kualitas ke dalam dunia nyata.
- Untuk menambah pengalaman penulis bila menghadapi masalah serupa, maka sudah mengetahui solusinya atau cara mengatasinya.

## **3. Bagi Pembaca**

- Sebagai bahan referensi bagi pembaca untuk mengerjakan tugas akhir Manajemen Operasi sesuai dengan standar pengendalian kualitas.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan hasil laporan karya tulis ilmiah akan dibagi menjadi lima bab yang terurai, sebagai berikut:

### **Bab I PENDAHULUAN**

Pendahuluan berisi penjelasan mengenai latar belakang penulis memilih topik pengendalian kualitas, disertai dengan mengidentifikasi masalah-masalah yang terjadi di dalam perusahaan beserta dengan data kecacatan produk yang menunjukkan diperlukannya tindakan perbaikan pengendalian kualitas. Selain itu juga menunjukkan tujuan dan kegunaan penelitian disertai dengan pentingnya pengendalian kualitas sebagai salah satu aspek yang penting dalam Manajemen Operasi.

## **Bab II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN**

Berisi landasan teori yang melandasi penelitian ini, pendapat para ahli, penelitian yang berhubungan dengan kualitas beserta kerangka pemikiran yang melandasi penelitian ini.

## **Bab III OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

Berisi gambaran mengenai perusahaan yang akan diteliti seperti alamat, *struktur organisasi*, jam operasional, dan proses produksi. Dalam bab ini juga di jelaskan mengenai jenis penelitian, pendekatan yang digunakan, teknik pengambilan data, dan jenis data.

## **Bab IV ANALISIS PEMBAHASAN**

Berisi pengendalian kualitas yang akan dilakukan kepada perusahaan dari data yang telah didapat selama *observasi* dan diaplikasikan menggunakan metode peta kendali p dan dibantu alat *check sheet*, pareto diagram, diagram sebab dan akibat.

## **Bab V KESIMPULAN DAN SARAN**

Berisi hasil dari seluruh hasil penelitian yang ada yang telah diteliti dan dilakukan pembahasan serta usulan perbaikan bagi perusahaan.