

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Persaingan dunia usaha saat ini begitu ketat dan kompetitif. Hal ini menyebabkan banyak perusahaan yang mengalami kesulitan dalam mempertahankan usahanya. Agar dapat terus bertahan dan menjalankan kegiatan operasinya secara *continue* dalam suatu industri yang kompetitif, perusahaan dituntut untuk dapat melaksanakan seluruh kegiatannya dengan efektif, efisien dan ekonomis. Dalam perusahaan manufaktur, salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan melaksanakan proses produksi yang ada dalam perusahaan dengan seefektif, seefisien dan seekonomis mungkin. Tujuannya adalah agar perusahaan dapat menghasilkan produk yang berkualitas tinggi dengan harga yang bersaing, sehingga dapat menarik konsumen untuk membeli produk yang ditawarkan dan memberikan *competitive advantage* bagi perusahaan.

Agar perusahaan dapat menghasilkan produk yang berkualitas tinggi, maka diperlukan upaya-upaya yang berkelanjutan dan teratur atas semua aspek yang berhubungan dengan produk yang dihasilkan, antara lain dengan pengendalian. Salah satu aspek yang perlu dikendalikan adalah proses produksi yang dijalankan oleh perusahaan.

Pengendalian atas proses produksi tersebut dimaksudkan untuk mencegah terjadinya kegagalan dalam proses produksi yang dapat menyebabkan dihasilkannya produk cacat.

Produk cacat pada dasarnya hanya akan menimbulkan kerugian bagi perusahaan. Produk cacat tersebut tidak dapat dijual kepada konsumen karena hal tersebut akan menimbulkan citra buruk perusahaan di mata konsumen sehingga mengakibatkan konsumen beralih ke produsen lain. Secara material, perusahaan mengalami kerugian karena sejumlah sumber daya yang digunakan untuk membuat produk tersebut menjadi sia-sia atau terbuang. Ataupun jika produk cacat tersebut masih dapat diperbaiki, perusahaan tetap harus mengeluarkan biaya untuk proses pengerjaan ulang produk tersebut.

Kegagalan produk seringkali dapat menyebabkan timbulnya biaya produksi tambahan yang akan menurunkan efisiensi dan produktivitas perusahaan. Kualitas produk yang rendah akan menyebabkan pelanggan beralih ke pesaing. Perusahaan perlu memperhatikan masalah ini agar perusahaan dapat mengatasi persaingan. Ada beberapa faktor utama yang dapat menyebabkan terjadinya kegagalan produk antara lain bahan baku atau material, sumber daya manusia, metode, mesin, dan lingkungan.

Pengendalian kualitas terhadap produk yang dihasilkan dalam usaha untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi perusahaan sangat penting bagi perusahaan untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan dan meningkatkan daya saing perusahaan tersebut, terutama untuk produk yang akan diekspor. Dengan

pengendalian kualitas yang baik diharapkan perusahaan dapat berproduksi pada tingkat biaya minimum, agar dapat bersaing dengan perusahaan-perusahaan sejenis.

Pada perusahaan yang menjadi objek penelitian penulis, yaitu perusahaan yang bergerak dalam bidang produksi dan perdagangan. Namun pada saat ini masalah yang sering terjadi adalah masih banyak terdapat produk cacat yang dapat merugikan perusahaan. *Controller* diharapkan dapat membantu pihak manajemen dalam mengidentifikasi faktor-faktor penyebab terjadinya produk cacat, mencari sumber penyebabnya dan cara-cara untuk mengatasinya, selain itu pengendalian kualitas juga dapat mengidentifikasi apakah kegiatan operasi perusahaan telah dijalankan dengan baik sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian sehubungan dengan pengendalian kualitas suatu perusahaan yang bergerak di bidang produksi dan perdagangan produk tekstil. Judul skripsi yang dipilih oleh penulis adalah: **”Peranan *Controller* Dalam Pengendalian Kualitas Guna Meminimalkan Produk Yang Cacat (Studi Kasus pada PT. M di Bandung).”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari latar belakang penelitian yang telah penulis uraikan di atas, maka penelitian ini dilakukan guna membahas masalah-masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana pengendalian kualitas yang telah dilakukan oleh PT. M?
- b. Jenis-jenis kecacatan produk apa saja yang terjadi dalam proses produksi?

- c. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penyebab terjadinya kecacatan produk perusahaan?
- d. Bagaimana peranan *controller* dalam pengendalian kualitas guna meminimalkan produk cacat?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan masalah-masalah yang telah diidentifikasi di atas, penelitian ini dilakukan dengan maksud dan tujuan sebagai berikut:

- a. Mengetahui pengendalian kualitas yang dilakukan oleh PT. M.
- b. Mengetahui jenis-jenis kecacatan produk yang sering terjadi dalam proses produksi.
- c. Mengetahui faktor-faktor penyebab terjadinya kecacatan produk perusahaan.
- d. Mengetahui peranan *controller* dalam pengendalian kualitas guna meminimalkan produk cacat

1.4 Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, antara lain:

- 1. Bagi penulis;

Penelitian ini memberikan pemahaman sejauh mana teori-teori yang diperoleh selama perkuliahan diterapkan dalam praktik di lapangan. Selain itu penelitian

ini juga merupakan salah satu syarat dalam mencapai gelar sarjana pada fakultas ekonomi Universitas Kristen Maranatha.

2. Bagi perusahaan;

Diharapkan agar penelitian ini dapat memberikan informasi dasar yang berguna bagi perbaikan dan perkembangan perusahaan yang bersangkutan di masa yang akan datang dalam mengatasi masalah kegagalan produk yang terjadi di perusahaan, sehingga perusahaan bisa berproduksi secara optimal dengan hasil yang lebih baik.

3. Bagi pihak lain yang berkepentingan;

Penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi ilmu dan pengetahuan untuk menjawab masalah penerapan fungsi dan peranan pengendalian dalam praktiknya, serta dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan pengetahuan yang bermanfaat mengenai masalah pengendalian kualitas. Penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan antara ilmu pengetahuan yang diperoleh dalam perguruan tinggi dengan aplikasinya.

1.5 Rerangka Pemikiran

Dewasa ini kompetisi merupakan faktor penting yang perlu diperhatikan manajemen dalam menjalankan bisnisnya. Masalah yang dihadapi perusahaan penghasil produk tidak hanya terletak pada faktor harga dan diferensiasi produk saja, melainkan juga pada faktor kualitas. Karena itu, perusahaan dituntut untuk dapat mengutamakan faktor kualitas produknya agar dapat bertahan di tengah persaingan

yang semakin ketat. Definisi kualitas menurut *The American Society for Quality* adalah (Heizer & Render, 2001:171) :

“Quality is the totality of features and characteristics of a product or service that boars on its ability to satisfy or implied needs.”

Kualitas produk memegang peranan terpenting bagi perusahaan yang ingin memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Oleh karena itu, peranan pengendalian kualitas dalam suatu proses produksi dibutuhkan karena dalam proses produksi sering dijumpai adanya penyimpangan terhadap standar atau spesifikasi yang telah ditentukan sebelumnya, terjadi pada perusahaan yang menggunakan sistem *job order*, pengendalian kualitas harus dapat menjamin secukupnya kesesuaian produk dengan standar kualitas yang dipesan oleh pelanggan.

Pengendalian adalah pengukuran prestasi pelaksanaan dengan membandingkan hasil yang sesungguhnya hendak dicapai dengan suatu tolak ukur atau standar yang telah ditetapkan. Menurut Supriyono (2000), pengendalian didefinisikan sebagai berikut:

“Pengendalian adalah meliputi metode, prosedur, dan cara-cara yang digunakan oleh manajemen untuk mempengaruhi para anggota organisasi agar melaksanakan strategi dan kebijakan secara efisien dan efektif dalam rangka pencapaian tujuan organisasi.”

Pengertian pengendalian kualitas menurut Sharma (1998:2):

“Quality control is the function or collection of duties which must be performed through out the organization in order to achieve its quality objective.”

Pengendalian kualitas ini akan diukur berdasarkan tingkat gagal produk dalam suatu produksi dalam waktu tertentu. Tujuan dari pengendalian kualitas adalah menjaga dan mengarahkan agar produk yang dihasilkan sesuai dengan spesifikasi yang diinginkan oleh pelanggan.

Berdasarkan rerangka pemikiran yang telah diuraikan di atas, dapat dimajukan hipotesis sebagai berikut: “*Controller* berperan dalam pengendalian kualitas guna meminimalkan produk cacat.”

1.6 Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan menggunakan studi kasus, yaitu suatu penelitian ilmiah yang dilakukan penulis dengan cara meneliti satu perusahaan saja dengan taraf penelitian deskriptif analitis, yaitu penelitian dengan cara mengumpulkan data sesuai dengan keadaan yang sebenarnya serta memberikan gambaran dan analisis mengenai masalah-masalah yang ada sehingga dapat memberikan jawaban yang cukup jelas atas objek yang diteliti.

Dalam mengumpulkan dan menganalisis data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik-teknik sebagai berikut:

1. Penelitian lapangan

Penelitian lapangan merupakan metode penelitian yang dilakukan untuk memperoleh data-data primer dengan cara meninjau secara langsung objek-objek

yang diteliti. Adapun cara-cara yang digunakan dalam penelitian lapangan adalah sebagai berikut:

- a. Wawancara, merupakan teknik pengumpulan data dengan jalan mengadakan wawancara langsung dengan pihak-pihak yang berwenang dan bertanggung jawab untuk memberikan data dan keterangan
- b. Kuesioner, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan membuat pertanyaan-pertanyaan pada pihak-pihak yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.
- c. Observasi, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung dilokasi penelitian yang berhubungan dengan data yang diperlukan. Dalam observasi, penulis juga mempelajari data-data nonfinansial yang dibutuhkan dan berbagai macam data atau catatan lain yang dibutuhkan dalam penelitian.

2. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Studi kepustakaan merupakan suatu penelitian untuk memperoleh data sekunder yang dikumpulkan melalui penelaahan terhadap literatur yang berhubungan dengan masalah yang diteliti yang akan dijadikan dasar pertimbangan sebagai landasan teori dalam penelitian ini. Data sekunder digunakan sebagai landasan teoritis untuk membandingkan, membahas, dan menganalisis data yang diperoleh melalui penelitian.

Dalam melaksanakan kedua teknik penelitian ini, penulis membandingkan data primer yang diperoleh dari penelitian lapangan dengan data sekunder yang

diperoleh dari penelitian kepustakaan. Selanjutnya, penulis melakukan analisis dan menarik kesimpulan dari analisis yang dilakukan serta memberikan saran untuk perbaikan.

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. M, sebuah perusahaan produksi dan perdagangan tekstil yang beralamat di Bandung, Indonesia. Penulis mengadakan penelitian selama Maret 2008 sampai dengan Juni 2008.