

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Persaingan dalam dunia industri manufaktur maupun jasa semakin ketat dengan memasuki era globalisasi, karena persaingan bukan hanya dengan perusahaan dalam negeri saja tetapi juga dengan perusahaan asing. Perusahaan harus mempunyai keunggulan kompetitif untuk menghadapi persaingan tersebut agar dapat bertahan dalam dunia industri. Konsumen tentunya berharap bahwa barang yang dibelinya akan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginannya oleh karena itu produk tersebut harus memiliki kondisi yang baik serta terjamin. Salah satu strategi untuk menghadapi persaingan tersebut adalah dengan menghasilkan produk yang berkualitas, karena hanya produk yang berkualitas yang akan diterima oleh konsumen.

Pengendalian kualitas yang dilaksanakan dengan baik akan memberikan dampak terhadap mutu produk yang dihasilkan oleh perusahaan. Kualitas dari produk yang dihasilkan oleh suatu perusahaan ditentukan berdasarkan ukuran-ukuran dan karakteristik tertentu. Walaupun proses produksi telah dilaksanakan dengan baik, namun pada kenyataan masih ditemukan terjadinya kesalahan-kesalahan dimana kualitas produk yang dihasilkan tidak sesuai dengan standar atau dengan kata lain produk yang dihasilkan mengalami kerusakan. Setiap perusahaan memiliki standar produk masing-masing. Standar ini berasal dari

konsumen maupun kemampuan perusahaan. Standar digunakan agar gap antara harapan konsumen dengan kualitas produk yang dihasilkan oleh perusahaan minimum, oleh sebab itu perusahaan melakukan berbagai usaha dalam memperbaiki kualitas produknya. Namun pada kenyataannya, produk rusak tidak dapat dihindarkan meskipun perusahaan telah melakukan berbagai usaha seperti: membuat SOP, menggunakan teknologi yang canggih, serta perbaikan lainnya guna meningkatnya kualitas output. Produk rusak menimbulkan biaya bagi perusahaan, apabila produk rusak yang dihasilkan terlalu banyak, maka biaya yang harus dikeluarkan perusahaan semakin besar pula guna memperbaiki bagian produk yang rusak tersebut. Oleh sebab itu, perusahaan berusaha meminimalisasi timbulnya produk rusak.

Banyak sekali metode yang mengatur atau membahas mengenai kualitas dengan karakteristiknya masing-masing. Salah satu cara yang umum digunakan oleh perusahaan adalah *Statistical Quality Control* (SQC). SQC adalah pengendalian kualitas menggunakan teknik statistik dengan cara menganalisis sampel untuk menentukan apakah kualitas suatu produk itu sesuai dengan standar yang ada. SQC dibagi menjadi 2 yaitu *Acceptance Sampling* dan *Statistical Process Control* (SPC)/Pengendalian Proses. SPC merupakan teknik untuk mencegah kegagalan dengan mengutamakan pengendalian pada proses produksi. Alat bantu pada SPC yaitu Peta Kendali (*Control Chart*), jenis peta kendali dibagi menjadi 2 yaitu peta kendali untuk karakteristik yang mudah diukur (*Variable Chart*), terdiri dari:  $\bar{X}$ -chart (peta kendali rata-rata), *R-chart* (peta kendali rentang), *S-chart* (peta kendali standar deviasi), *X-chart* (peta kendali individu X), dan *MR-*

*chart* (peta kendali individu MR), sedangkan peta kendali untuk karakteristik kualitas yang sulit diukur (*Attribute Chart*) terdiri dari: *p-chart* (peta kendali proporsi kerusakan), *np-chart* (peta kendali jumlah kerusakan), *c-chart* (peta kendali cacat), *u-chart* (peta kendali cacat per unit), dan *U-chart* (peta kendali tingkat cacat).

Dalam usaha mengendalikan kualitas tidak hanya dilakukan dengan SQC, melainkan menggunakan *Total Quality Control* (TQC), agar selain dapat melihat bahwa suatu proses produksi itu sudah sesuai dengan standar atau belum, juga dapat mengetahui hubungan sebab-akibat antar variabel, menganalisis data, mengidentifikasi masalah, serta membuat alternatif yang nantinya akan dipilih berdasarkan pertimbangan sebagai keputusan akhir yang akan dijalankan oleh perusahaan. TQC tidak hanya mengendalikan kualitas suatu produk, melainkan organisasi, manusia dan sistem yang dilakukan secara berkesinambungan sehingga kualitas dapat lebih baik dari sebelumnya. TQC terdiri dari tujuh alat bantu dengan berbagai macam fungsinya, yaitu: *Flow Chart*, *Check Sheet*, *Histogram*, *Scatter Plots*, *Control Chart*, *Cause & Effect*, *Pareto Diagram*.

Greeneration Indonesia (GI) merupakan sebuah *social enterprise* yang menawarkan gaya hidup ramah lingkungan melalui produk dan program. GI memproduksi tas ramah lingkungan yaitu tas lipat. BaGoes merupakan merek tas lipat (*foldable bag*) karya Greeneration Indonesia. Produk tas yang dihasilkan terdiri dari: baGoes Tote Laken, baGoes Trek, baGoes *Classic*, baGoes Tote *Baby Canvas*, baGoes Tote Batik, baGoes *Cover Pack*, baGoes Tote Blacu, dan baGoes *Custom* (sesuai permintaan). Untuk menjaga daya saing dan loyalitas

konsumen mereka, salah satu caranya dengan menjaga kualitas produk mereka. Dari data yang diberikan dan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis kepada pihak Greeneration Indonesia (GI), maka diketahui masih ada kerusakan seperti cat tidak merata, geser gambar, dan salah jahit yang masih terjadi selama proses produksi. Sehingga perlu dilakukan pengendalian kualitas produk menggunakan peta kendali p karena dari data di atas jumlah sampel yang diambil bervariasi, serta alat bantu TQC sebagai pendukung dalam membuat keputusan terbaik yang akan diambil perusahaan. Hal di atas memotivasi penulis untuk mengambil judul “**Analisis Pengendalian Kualitas Menggunakan Peta Kendali p Untuk Mengurangi Produk Rusak Pada Greeneration Indonesia**”.

## **1.2 Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah**

Pembatasan masalah dalam penelitian ini hanya akan membahas pengendalian kualitas produksi produk baGoes Tote Blacu saja di perusahaan Greeneration Indonesia karena merupakan salah satu produk yang permintaannya tinggi. Dalam menghasilkan produk baGoes Tote Blacu, seringkali produk yang dihasilkan tidak sesuai dengan spesifikasi perusahaan Greeneration Indonesia sehingga produk tersebut dikategorikan sebagai produk rusak. Adapun pembatasan proses produksi yang dibahas adalah proses penjahitan dan proses penyablonan.

Berikut adalah Data Produksi dan Jumlah Kerusakan baGoes Tote Blacu Greeneration Indonesia:

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Produksi dan Kerusakan baGoes Tote Blacu**  
**Pada Proses Sablon dan Jahit**  
**Periode Oktober 2012-September 2013**

<b>Bulan</b>	<b>Produksi baGoes Tote Blacu (unit)</b>	<b>Produk Rusak (unit )</b>	<b>Persentase Produk Rusak (%)</b>
Oktober	2230	71	3.18
November	1209	32	2.65
Desember	2880	86	2.99
Januari	1310	55	4.20
Febuari	1150	47	4.09
Maret	980	39	3.98
April	2030	64	3.15
Mei	1570	44	2.80
Juni	940	56	5.96
Juli	1720	54	3.14
Agustus	1140	42	3.68
September	1145	58	5.07
Total	18304	648	3.54

**Sumber: Greeneration Indonesia**

Dari data di atas terlihat bahwa perusahaan Greeneration Indonesia memiliki masalah kualitas, permasalahan ini ditunjukkan dengan persentase produk rusak di perusahaan Greeneration Indonesia ada sebagian besar data yang melebihi batas toleransi produk rusak yang ditetapkan. Perusahaan Greeneration Indonesia menetapkan batas toleransi kerusakan sebesar 1-3%. Adapun jumlah kerusakan produk tersebut terlihat pada beberapa bulan dan yang terbesar pada bulan Juni 2013 sebesar 5.96%. Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan pengendalian kualitas agar mengurangi jumlah produk rusak di masa yang akan datang.

Dari penjelasan di atas identifikasi masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem pengendalian kualitas yang telah diterapkan Greeneration Indonesia (GI) selama ini?
2. Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan kerusakan pada produk yang diproduksi oleh Greeneration Indonesia (GI)?
3. Tindakan apa saja yang dapat dilakukan untuk mengurangi jumlah produk rusak di Greeneration Indonesia (GI)?

### **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui sistem pengendalian kualitas yang telah diterapkan Greeneration Indonesia (GI) selama ini.
2. Mengetahui faktor-faktor apa saja yang sering menyebabkan terjadinya kerusakan produk pada proses produksi di Greeneration Indonesia (GI).
3. Mengetahui cara apa saja yang dapat dilakukan untuk mengurangi jumlah produk rusak di Greeneration Indonesia (GI).

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian ini adalah:

Bagi Penulis:

1. Membantu penulis untuk lebih memahami teori dalam Peta Kendali p, *Check Sheet*, Diagram Pareto dan Diagram Sebab Akibat.

2. Menambah wawasan dan dapat melatih penulis untuk membuat suatu karya ilmiah yang baik di masa yang akan datang.

Bagi Perusahaan:

1. Memberikan informasi dan masukan yang berguna bagi perusahaan dalam mengatasi produk rusak.
2. Membantu memberikan masukan kepada perusahaan dalam mengatasi masalah produk rusak agar terhindar dari kesalahan yang sama.

Bagi Pihak-pihak Lain:

1. Sebagai bahan referensi pembelajaran dan informasi dalam melakukan penelitian.
2. Memberikan pengetahuan mengenai Peta Kendali p, *Check Sheet*, Diagram Pareto, dan Diagram Sebab Akibat.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penulisan dari penelitian ini terdiri dari 5 bab, pada tiap bab akan dibahas hal sebagai berikut:

**BAB I** Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang pemilihan judul, dimana perusahaan GI mengalami permasalahan dalam hal pengendalian kulaitas. Berdasarkan latar belakang yang ada, penulis membatasi masalah dan mengidentifikasi masalahnya. Untuk menjawab masalah yang ada pada identifikasi masalah tersebut maka

dibuat maksud dan tujuan dari penelitian yang akan memberikan kegunaan bagi peneliti, perusahaan, dan bagi pihak lain.

## **BAB II Kajian Pustaka**

Bab ini berisi landasan teori yang berhubungan dengan penelitian (pengendalian kualitas) yang bersumber dari buku-buku sebagai landasan dan dasar pemikiran dari penelitian ini.

## **BAB III Objek dan Metode Penelitian**

Bab ini berisi penjelasan mengenai perusahaan/organisasi yang diteliti. Pada bagian ini juga diuraikan mengenai metode penelitian, sumber data, serta teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini.

## **BAB IV Analisis dan Pembahasan**

Bab ini berisi gambaran atau deskripsi objek yang diteliti, analisis data yang diperoleh, dan pembahasan tentang hasil analisis.

## **BAB V Simpulan dan Saran**

Bab ini berisi kesimpulan tentang analisis data dan pembahasan, serta saran yang dapat diberikan kepada pembaca dan perusahaan.