

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Proses produksi merupakan hal yang sangat penting dalam perusahaan karena suatu perusahaan sebelumnya pasti membutuhkan suatu sistem proses produksi yang perencanaan dan pengendaliannya baik. Karena proses produksi memegang peranan penting dalam suatu industri manufaktur. Proses produksi adalah rancangan proses yang terintegrasi dan terkendali guna mentransformasikan elemen-elemen input menjadi output yang berupa produk yang bermanfaat.

Kegiatan utama yang berkaitan dengan manajemen produksi adalah proses produksi. Aktivitas proses produksi itu sendiri meliputi design, operasi dan kontrol dari sistem manufaktur sampai dengan distribusi produk jadi. Hal ini menunjukkan besarnya peranan proses produksi pada suatu industri. Perusahaan yang menjalankan proses produksi modern membutuhkan lebih dari hanya sekedar mengembangkan produk dengan kualitas yang baik. Karena suatu industri manufaktur bisa berhasil dan sukses dalam produksinya juga harus didukung oleh suatu sistem proses produksi yang baik dan proses produksi dikatakan baik apabila dapat mengefesiensikan kerja, material, mesin dan biaya secara tepat.

Produktivitas perusahaan dapat dilihat dari tingkat efektif dan efesiensinya suatu perusahaan dalam mengelola sumber-sumber produksi, yaitu manusia,

material, mesin, modal dan energi. Jika suatu perusahaan telah mampu mengelola sumber-sumber produksi di atas, maka dapat di pastikan bahwa perusahaan tersebut akan dapat memenuhi permintaan konsumen. Oleh karena itu perusahaan harus menentukan sistem produksi yang akan dilakukan secara tepat di perusahaan.

Unsur-unsur penting yang menjadi faktor utama yang mendukung suatu keputusan produksi akan dilakukan yaitu: unsur perencanaan dan penjadwalan produk. Jika perencanaan dan penjadwalan produksi tidak berjalan dengan baik, akibatnya segala keputusan akan menjadi tidak ada artinya lagi karena jelas akan mengalami keterlambatan proses produksi. Keterlambatan proses produksi akan mengakibatkan penumpukkan bahan setengah jadi. Tentu saja ini akan mengakibatkan kerugian dan pemborosan waktu serta tenaga kerja, sehingga ongkos produksi menjadi meningkat akibat mundurnya jadwal produksi.

Broken Thirteen Merch adalah suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang clothing, khususnya perusahaan yang memproduksi pakaian dan aksesoris band-band indie Indonesia ternama dengan sasaran konsumen anak-anak muda dan remaja dari kalangan ekonomi menengah ke atas. Produk yang dijualnya berupa kemeja, t-shirts, jaket, celana panjang maupun celana pendek. Selain itu dijual juga berbagai macam aksesoris seperti dompet, tas dan topi. Perusahaan ini mempunyai pegawai berjumlah 15 orang.

Pasar yang dituju oleh perusahaan ini meliputi seluruh kota-kota besar di Indonesia seperti Jakarta, Bandung, Semarang, Yogyakarta, Surabaya,

Menado, Medan, Palembang dan lain-lain. Masalah dalam proses produksi di Broken Thirteen Merch ini sering kali muncul, karena sering terjadi keterlambatan dalam mendesign gambar, kesalahan design, kekurangan bahan, proses penyablonan terkadang memakan waktu yang lama, ketidaksesuaian ukuran, permasalahan jahitan dan adanya ketidaksesuaian warna ketika dalam proses penyablonan.

Persaingan diantara bisnis pakaian saat ini begitu ketat karena makin banyak pengusaha-pengusaha yang mendirikan perusahaannya di bidang yang sama. Oleh karena itu sebuah produk pakaian akan bertahan dalam persaingan tersebut jika produk yang dihasilkan memiliki kualitas yang baik.

Salah satu cara untuk mendapatkan solusi bagi permasalahan yang dihadapi perusahaan terutama yang berkaitan dengan upaya perusahaan untuk mengatasi berbagai permasalahan dalam proses produksi yang terjadi di dalam perusahaan yaitu dengan menggunakan analisis metode *Quality Function Deployment* (QFD). Banyak faktor yang menjadi kendala dalam upaya tersebut. Agar penelitian ini lebih terfokus maka kendala yang dibahas adalah yang berkaitan dengan proses produksi.

Masalah-masalah di atas berkaitan erat dengan aktivitas proses produksi mulai dari pemilihan dan penentuan nomor benang dan konstruksi kain yang digunakan, jenis kain, proses pencelupan, perancangan design dan kontrol terhadap jahitan. Dengan demikian pengendalian terhadap berbagai elemen dan tahapan produksi itu sangatlah penting dan signifikan. Masalah ukuran, warna, design, kualitas jahitan, kesalahan design, lamanya proses

penyablonan, dan kekurangan bahan merupakan permasalahan yang sangat menonjol yang terjadi di perusahaan.

Berdasarkan analisis dari permasalahan-permasalahan yang sedang dihadapi, oleh karena itu penulis mencoba melakukan penelitian yang berkaitan dengan proses produksi dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) pada BROKEN THIRTEEN MERCH guna membantu upaya perusahaan tersebut dalam rangka meningkatkan kualitas proses produksi, dan dalam hal ini penulis tertarik melakukan penelitian dalam bentuk penulisan skripsi dengan judul:

**“ANALISIS METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD) DALAM PROSES PRODUKSI PADA BROKEN THIRTEEN MERCH DI BANDUNG”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Proses identifikasi masalah merupakan langkah awal untuk mengetahui latar belakang permasalahan-permasalahan yang sedang dihadapi perusahaan. Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah dengan berdasarkan kepada :

1. Atribut proses produksi apakah yang menjadi prioritas konsumen dalam proses produksi Broken Thirteen Merch?
2. Apakah upaya yang dilakukan Broken Thirteen Merch dalam memenuhi kualitas proses produksi yang diprioritaskan oleh konsumen?

3. Bagaimana hubungan antara atribut proses produksi yang menjadi prioritas konsumen dalam proses produksi Broken Thirteen Merch?
4. Bagaimana hubungan antara upaya-upaya yang dilakukan oleh produsen dalam memenuhi proses produksi yang diprioritaskan oleh konsumen?
5. Bagaimana proses produksi dari Broken Thirteen Merch dibandingkan dengan proses produksi pesaingnya dalam memenuhi proses produksi sesuai dengan keinginan konsumen?
6. Upaya-upaya apakah yang seharusnya dilakukan produsen Broken Thirteen Merch sehingga dapat memenuhi proses produksi yang sesuai dengan prioritas konsumen?

### **1.3 Batasan Masalah**

Berkaitan dengan berbagai masalah yang berhasil diidentifikasi seperti tertulis di atas, maka pembahasan hanya akan dibatasi pada beberapa aktivitas produksi yang terkait dengan masalah-masalah di atas:

1. Mengetahui atribut proses produksi apakah yang menjadi prioritas konsumen dalam proses produksi Broken Thirteen Merch.
2. Mengetahui apakah upaya yang dilakukan Broken Thirteen Merch dalam memenuhi kualitas proses produksi yang diprioritaskan oleh konsumen.
3. Mengetahui bagaimana hubungan antara atribut proses produksi yang menjadi prioritas konsumen dalam proses produksi Broken Thirteen Merch.

4. Mengetahui bagaimana hubungan antara upaya-upaya yang dilakukan oleh produsen dalam memenuhi proses produksi yang diprioritaskan oleh konsumen.
5. Mengetahui bagaimana proses produksi dari Broken Thirteen Merch dibandingkan dengan proses produksi pesaingnya dalam memenuhi proses produksi sesuai dengan keinginan konsumen.
6. Mengetahui upaya-upaya apakah yang seharusnya dilakukan produsen Broken Thirteen Merch sehingga dapat memenuhi proses produksi yang sesuai dengan prioritas konsumen.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Selain itu adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Mengidentifikasi proses produksi dalam rangka meningkatkan kualitas produk.
2. Implementasi metode *Quality Function Deployment* (QFD) dalam gangguan proses produksi.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan akan didapat dari hasil penelitian ini terdiri dari empat (4) aspek yaitu:

1. Bagi perusahaan yang menjadi objek penelitian diharapkan selain dapat mengurangi tingkat permasalahan proses produksi yang

disebabkan ketidak sesuaian dalam proses produksi, juga dapat meningkatkan produktivitas dan meningkatkan penjualan.

2. Hasil penelitian ini bisa juga dijadikan rujukan bagi perusahaan-perusahaan lain yang sejenis yang mengalami permasalahan yang sama.
3. Memberikan kontribusi bagi pengembangan keilmuan, khususnya di lingkungan Universitas Islam Bandung (UNISBA).
4. Memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan sarjana jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Bandung (UNISBA).

### **1.6 Kerangka Pemikiran**

Menurut Daft (2006:216), Manajemen Operasi adalah “bidang manajemen yang mengkhususkan pada produksi barang, serta menggunakan alat-alat dan teknik-teknik khusus untuk memecahkan masalah-masalah produksi.”

Sedangkan menurut Lalu Sumayang (2003:7), Manajemen Operasi adalah “suatu pengelolaan proses pengubahan atau proses konversi di mana sumber-sumber daya yang berlaku sebagai *input* diubah menjadi barang dan atau jasa. Produk barang dan jasa ini bisa disebut sebagai *output*.”

Dari kedua definisi diatas dapat disimpulkan bahwa Manajemen Operasi adalah kegiatan yang mengubah bahan baku dari input menjadi ouput yang berupa barang atau jasa yang bermanfaat bagi kebutuhan manusia dengan

menggunakan alat-alat dan teknik-teknik khusus untuk memecahkan masalah-masalah produksi didalam perusahaan.

Untuk menghasilkan suatu produk dengan baik dan sempurna maka di dalam proses produksi yang dilakukan harus mempunyai standar produksi yang tinggi agar produk yang dihasilkan mempunyai kualitas yang baik agar konsumen pun akan merasa puas dengan produk yang di hasilkan oleh perusahaan. Adapun beberapa definisi mengenai proses produksi menurut para ahli adalah sebagai berikut:

Menurut Assauri (1995), Proses diartikan sebagai “suatu cara, metode dan teknik bagaimana sesungguhnya sumber-sumber (tenaga kerja, mesin, bahan dan biaya) yang ada diubah untuk memperoleh suatu hasil.” (<http://www.kampussaya.com/2011/12/pengertian-proses-produksi.html?m=1>, di download tanggal 9 Oktober 2013).

Sedangkan menurut Aquilano (2004:102), Proses adalah “suatu bagian dari perusahaan yang mengambil masukkan (*input*) dan mengubahnya menjadi keluaran (*output*).”

Melihat dari kedua defnisi diatas dapat disimpulkan bahwa proses merupakan suatu cara untuk mengubah sumber-sumber seperti tenaga kerja, mesin, bahan dan biaya yang diubah untuk memperoleh suatu hasil yang bermanfaat bagi kebutuhan manusia dengan waktu yang telah ditentukan.

Menurut Ari Sudirman (2002:103), Produksi adalah “suatu penciptaan guna, dimana guna berarti kemampuan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan manusia.”



Sedangkan menurut Sugiarto, dkk (2002:202), Produksi adalah “suatu kegiatan yang mengubah input menjadi output.”

Dengan demikian menurut kedua definisi diatas produksi merupakan seluruh kegiatan atau aktivitas produksi yang dikerjakan untuk menambah nilai guna suatu benda dalam pembuatan barang atau jasa sehingga lebih bermanfaat dalam memenuhi kebutuhan manusia.

Menurut Arman Hakim Nasution (2003:1) Proses Produksi adalah “Metode dan teknik yang digunakan dalam mengolah bahan baku menjadi produk.”

Menurut Assauri (2008:105) Proses Produksi dapat diartikan sebagai “cara, metode dan teknik untuk menciptakan atau menambah kegunaan suatu barang atau jasa dengan menggunakan sumber-sumber (tenaga kerja, mesin, bahan-bahan dan biaya) yang ada.”

Melihat kedua definisi diatas dapat disimpulkan bahwa proses produksi merupakan kegiatan perusahaan dalam mengelolah bahan baku menjadi suatu barang atau jasa dengan menggunakan faktor-faktor yang ada seperti tenaga kerja, mesin, bahan baku dan biaya. Proses produksi tersebut agar lebih bermanfaat bagi kebutuhan manusia.

Salah satu metode dalam rangka meningkatkan kualitas produk yang sesuai dengan kebutuhan dalam proses produksi yaitu dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment (QFD)*. *Quality Function Deployment (QFD)* adalah sebuah metodologi dalam proses perancangan dan pengembangan produk yang mampu mengintegrasikan *Voice Of Customer* ke

dalam proses perancangannya dan mampu menyusun *House Of Quality*. Adapun beberapa pengetahuan *Quality Function Deployment* (QFD) menurut para ahli adalah sebagai berikut:

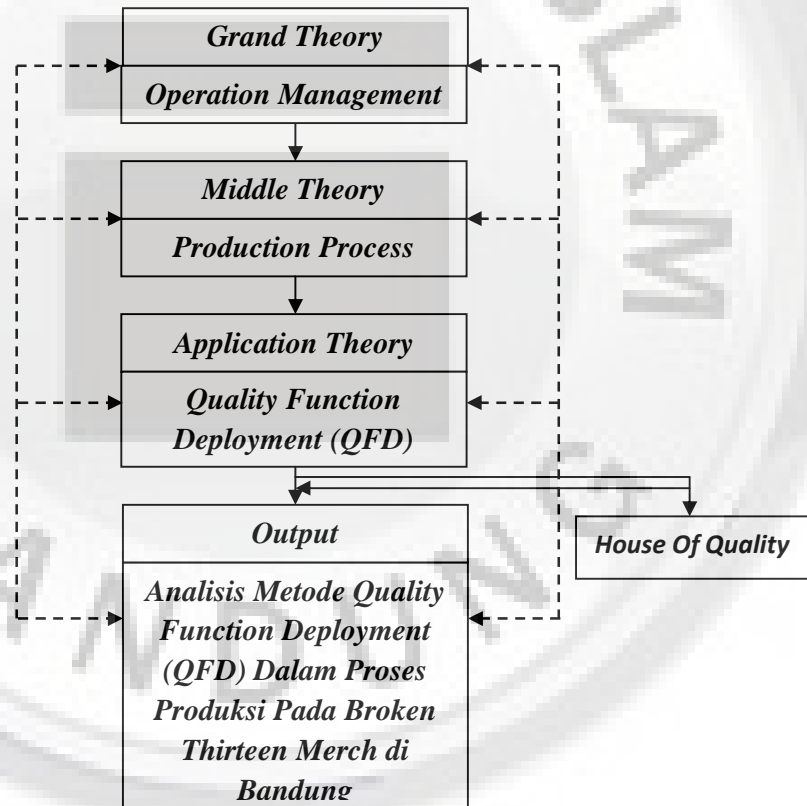
Menurut Roberto Russel and Bernard W Taylor (2008:170), *Quality Function Deployment* (QFD), yaitu “proses untuk menterjemahkan kebutuhan atau keinginan konsumen kedalam atribut atau karakteristik produk yang dihasilkan.”

Sedangkan menurut Nasution (2001:51) “QFD adalah suatu metode yang dapat digunakan untuk menerjemahkan kebutuhan pelanggan ke dalam spesifikasi teknis tertentu.

Penggunaan metode *Quality Function Deployment* (QFD) dalam proses perancangan dan pengembangan produk merupakan suatu nilai tambah bagi perusahaan. Sebab perusahaan akan mempunyai keunggulan kompetitif dengan menciptakan suatu produk atau jasa yang mampu memuaskan konsumen. QFD merupakan pendekatan sistematis yang menentukan tuntutan atau permintaan konsumen kemudian menerjemahkan tuntutan tersebut secara akurat ke dalam desain teknis, *manufacturing*, dan perencanaan produksi yang tepat. Manfaat dari QFD sendiri yaitu mengurangi biaya meningkatkan pendapatan serta mengurangi waktu produksi (Dale 1994). Ada berbagai bentuk *House of Quality*, namun kemampuannya untuk disesuaikan dengan kebutuhan dari masalah tertentu membuat system yang sangat kuat dan handal untuk digunakan. Format umumnya adalah terdiri dari enam komponen utama yaitu persyaratan pelanggan, persyaratan teknis, matriks perencanaan, seorang

matriks keterkaitan, matriks korelasi teknis, dan proiritas teknis atau tolak ukur dan target bagian. Sebab perusahaan akan mempunyai keunggulan kompetitif dengan menciptakan suatu produk atau jasa yang mampu memuaskan konsumen. Dengan uraian diatas bahwa dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) suatu perencanaan dan pengendalian proses produksi akan berjalan dengan baik.

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka dapat dibuat bagan kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 1.1 Bagan kerangka pemikiran