

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Era globalisasi ini telah membawa banyak dampak ke semua negara, termasuk Indonesia khususnya karena banyak sekali industri baik yang berskala besar maupun berskala kecil yang menjamur di Indonesia. Kondisi tersebut menyebabkan terjadinya persaingan ketat antar industri khususnya industri rumahan atau *home industry*. Semakin berkembangnya teknologi yang semakin maju dan pesatnya kondisi pasar industri menuntut perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para konsumen dengan cara menghasilkan produk / jasa yang sesuai dengan standar kualitas. Selanjutnya pada kegiatan operasional agar dapat berjalan secara efektif dan efisien perusahaan harus melakukan pengendalian mutu untuk mengurangi produk yang mengalami kegagalan atau kerusakan supaya mencapai standar kualitas.

Demikian pula perusahaan manufaktur yang bergerak dibidang makanan contohnya seperti brownies kukus, maka dalam pengendalian mutu perusahaan melakukan beberapa prosedur pada pengendalian bahan baku dari pemasok. Oleh karena itu perusahaan dituntut untuk memproduksi barang atau jasa berkualitas tinggi agar konsumen bisa memenuhi kebutuhannya sehari-hari.

Pemasok harus dipilih bukan sekedar karena produksi mereka dan kemampuan pemastian mutu mereka saja, adapun juga diperlukan beberapa pertimbangan dalam pemilihan produk yang dibutuhkan oleh perusahaan. Oleh karena itu pemasok harus

memahami dan bersedia berkerjasama untuk melaksanakan kebijakan manajemen perusahaan dan harus memiliki reputasi yang baik. Dengan demikian para pemasok yang telah berkerjasama dengan perusahaan harus selalu dievaluasi secara berkala sesuai dengan standar yang ditentukan.

Menurut Assuari (2008) suatu produk didasarkan oleh ukuran dan karakteristik dari produk yang diproduksi sesuai dengan keinginan konsumen. Keinginan/selera antar pembeli juga berbeda mungkin dikarenakan perbedaan sifat, tingkat sosial ataupun sebab lainnya. Akibat kenyataan ini menyulitkan bagi perusahaan untuk memilih dan menentukan faktor mutu yang diminta oleh pembeli. Oleh karena itu perusahaan harus melakukan pengendalian terhadap produk yang dihasilkan. Walaupun proses produksi telah dilaksanakan dengan baik, namun pada kenyataannya masih ditemukan terjadinya kesalahan-kesalahan dimana mutu produk yang dihasilkan tidak sesuai dengan standar kualitas apa yang diharapkan oleh perusahaan, faktor-faktor yang menyebabkan suatu produk tidak sesuai dengan apa yang diharapkan disebabkan oleh bahan baku, tenaga kerja, dan kinerja mesin (peralatan). Maka perusahaan lebih fokus terhadap mutu/kualitas dengan cara melakukan pengendalian mutu agar dapat tercapainya tujuan perusahaan.

Mutu menyangkut masalah produk unggulan atau pelayanan yang dapat memenuhi bahkan melebihi harapan konsumen. Harapan ini didasarkan pada tujuan penggunaan dan harga jual. Sedangkan menurut ASCII (Amerian Standard Code for information interchange) nomor A31987, mutu adalah keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan,

baik yang dinyatakan tegas maupun tersamar. Istilah kebutuhan diartikan sebagai spesifikasi yang tercantum dalam dalam kontrak maupun kriteria – kriteria yang harus didefinisikan terlebih dahulu. Perusahaan memperhatikan kebutuhan – kebutuhan yang menyangkut : keamanan, ketersediaan, kemampuan merawat, keandalan, dapat digunakan, ekonomis (harga), dan lingkungan. Dengan demikian pengendalian mutu adalah tehnik – tehnik pemakaian dan kegiatan – kegiatan untuk mencapai, memperpanjang, dan memperbaiki mutu produk atau pelayanan.

Pengendalian mutu/kualitas merupakan salah satu fungsi yang terpenting dari suatu perusahaan. Setiap perusahaan mempunyai fungsi pengendalian mutu yang biasanya dilakukan oleh bagian pengawasan mutu akan tetapi didalam suatu perusahaan bagian pengendalian/pengawasan mutu tidak selalu ada tergantung pada besar kecilnya suatu perusahaan dan jenis produk. Suatu produk yang dihasilkan oleh suatu perusahaan dapat memberikan dampak yang cukup besar terhadap mutu produk yang dihasilkan dapat menekan presentase dari cacat produk dan dapat ditekan seksecil mungkin sehingga perusahaan mendapatkan keuntungan yang lebih besar.

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengendalian mutu produk dengan judul :  
**“ANALISIS PENGENDALIAN MUTU PRODUK BROWNIES AMANDA CO GROUP DENGAN MENGGUNAKAN METODE *STATISTICAL QUALITY CONTROL*”**

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, identifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengendalian mutu produk yang dilakukan Amanda Co Group ?
2. Bagaimana pengendalian mutu produk di Amanda Co Group menggunakan metode Statistical Quality Control yang mencakup Diagram Pareto, Diagram Peta Kendali dengan menggunakan pengendalian 1 Sigma, 2 Sigma dan 3 Sigma ?
3. Faktor-Faktor apa yang menyebabkan kegagalan produk brownies dilihat dari kesalahan yang terjadi pada Amanda Co Group berdasarkan Diagram Sebab Akibat atau *Fish Bone Diagram*?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini diantaranya :

1. Mengetahui pengendalian mutu produk yang dilakukan Amanda Co Group.
2. Mengetahui pengendalian mutu produk di Amanda Co Group dengan menggunakan metode Statistical Quality Control yang mencakup Diagram Pareto, Diagram Peta Kendali dengan menggunakan pengendalian 1 Sigma, 2 Sigma dan 3 Sigma.
3. Mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan kegagalan produk brownies Group dilihat dari kesalahan yang terjadi pada Amanda Co Group berdasarkan Diagram Sebab Akibat atau *Fish Bone Diagram*.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang penulis harapkan dari penulisan skripsi ini adalah :

### 1. Bagi Penulis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan penulis di bidang ekonomi dan pengetahuan yang lebih luas dalam implementasi manajemen operasi khususnya mengenai pengendalian mutu produk dengan menggunakan metode pengendalian mutu statistik.
- b. Menambah referensi dan pengetahuan bagi penelitian selanjutnya, baik secara teoritis maupun empiris sesuai dengan variable-variabel yang diamati.
- c. Hasil penelitian ini digunakan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Bandung.

### 2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan bagi perusahaan sehingga dapat dijadikan pertimbangan dalam pengambilan keputusan, terutama dalam hal pengendalian mutu produk.

### 3. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi tambahan bagi pihak lain untuk pengembangan ilmu pengetahuan.

## 1.5 Kerangka Pemikiran

Pengendalian mutu merupakan suatu sistem verifikasi dan penjagaan atau perawatan dari suatu tingkat kualitas produk atau proses yang dikehendaki dengan perencanaan yang seksama, pemakaian peralatan yang sesuai, pemeriksaan yang terus menerus serta tindakan korektif bilamana diperlukan. Jadi pengendalian mutu tidak hanya kegiatan pemeriksaan ataupun menentukan apakah produk itu baik (accept) atau jelek (reject), tetapi pengendalian mutu dilakukan mulai dari proses input informasi atau bahan baku dari pihak marketing dan purchasing hingga bahan baku tersebut masuk ke pabrik dan bahan baku itu diolah di pabrik yang akhirnya dikirim ke pelanggan. Maka selain itu pengendalian mutu juga dilakukan setelah produk dijual agar konsumen yang menggunakannya merasa puas.

Pengendalian mutu suatu produk harus dapat mengarah kepada beberapa tujuan secara terpadu dengan maksud untuk dapat memuaskan konsumen sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan demikian pengendalian mutu harus terencana dengan tepat.

Pemeriksaan produk yang dilakukan tiap-tiap perusahaan adalah bagian yang sangat penting dan harus dilakukan oleh semua perusahaan baik yang menghasilkan produk berupa barang maupun produk jasa. Apabila pengendalian terhadap proses produksi dilakukan dengan baik, maka akan berdampak terhadap kualitas dari produk yang dihasilkan akan sesuai dengan yang telah ditentukan.

Pengendalian yang baik akan banyak membantu industri dalam mengetahui apa saja yang menjadi hambatan dalam seluruh proses produksi. Tingkat kecacatan

produk pun bisa segera ditanggulangi apabila dilakukan pengendalian dari awal proses, sehingga dapat meminimalkan kerugian dan pemborosan biaya produksinya. Pemborosan biaya produksi akan menyebabkan ketidakefektifan dalam proses produksi serta biaya input yang membengkak sementara output yang dihasilkan tidak sesuai dengan spesifikasi dan keinginan pasar, yang mengakibatkan kerugian. Oleh karena itu pelaku industri harus melakukan proses – proses pengendalian disemua tahapan proses produksi, mulai dari pemilihan bahan mentah, sarana prasarana dan sistem yang digunakan dalam proses produksinya agar proses produksi berjalan dengan lancar, selain itu menghasilkan produk yang diharapkan dengan mutu yang baik. Menurut **Sofjan Assauri (2004:210)** *“Pengendalian mutu merupakan usaha untuk mempertahankan mutu / kualitas barang yang dihasilkan, agar sesuai dengan spesifikasi produk yang telah ditetapkan oleh pimpinan perusahaan.*

Ada kalanya, mutu seringkali diabaikan oleh produsen apabila produsen merasa produk yang dihasilkannya sudah terpakai oleh konsumen, hal demikian merupakan kesalahan sebagian besar produsen produk ternama. Karena walaupun sudah mendapat banyak konsumen yang loyal, mutu harus tetap dijaga. Salah satu cara yang harus selalu diterapkan adalah dalam pengendaliannya. Pengendalian terhadap mutu merupakan cara untuk mengukur kinerja, membandingkan antara hasil yang sesungguhnya dengan harapan atau standar yang telah ditetapkan perusahaan, apabila ditemukan penyimpangan, maka harus segera diambil tindakan perbaikan agar penyimpangan tersebut tidak berlangsung terus menerus yang dapat merugikan produsen.

Proses produksi dalam industri manufaktur merupakan aktivitas paling penting dalam memproduksi produk bermutu tinggi. Setiap industri memiliki standar mutu tersendiri untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen. Proses produksi harus dikendalikan agar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Pengendalian mutu memiliki pengaruh yang sangat besar dalam meningkatkan mutu suatu produk, mengurangi ketidaksesuaian dalam proses produksi akan meningkatkan rasa tanggung jawab semua karyawan. Dengan dilaksanakannya pengendalian mutu ini, diharapkan akan meminimalkan kegagalan produk, mengurangi biaya kegagalan, menaikkan penjualan, menaikkan laba, dan lebih jauh lagi meningkatkan nilai perusahaan.

Pengendalian mutu dapat dilakukan dengan menggunakan metode statistika. Metode statistika tersebut lebih dikenal sebagai pengendalian mutu secara statistika atau Statistical Quality Control (SQC).

SQC dilakukan dengan pengambilan sampel (sampling) dari “populasi” dan menarik kesimpulan berdasarkan karakteristik-karakteristik sampel tersebut secara statistik (statistical inference). Pengambilan dan penggunaan sampel ini, bagaimanapun juga mengandung risiko karena selalu ada kemungkinan bahwa suatu sampel akan tidak mempunyai kareakteristik-karakteristik yang sama secara tepat.

Menurut **Sofjan Assauri (2004:219)**, definisi Statistical Quality Control adalah : *“Statistical Quality Control (SQC) adalah suatu sistem yang dikembangkan untuk menjaga standar yang uniform dari kualitas hasil produksi, pada tingkat biaya yang minimum dan merupakan bantuan untuk mencapai efisiensi.”*

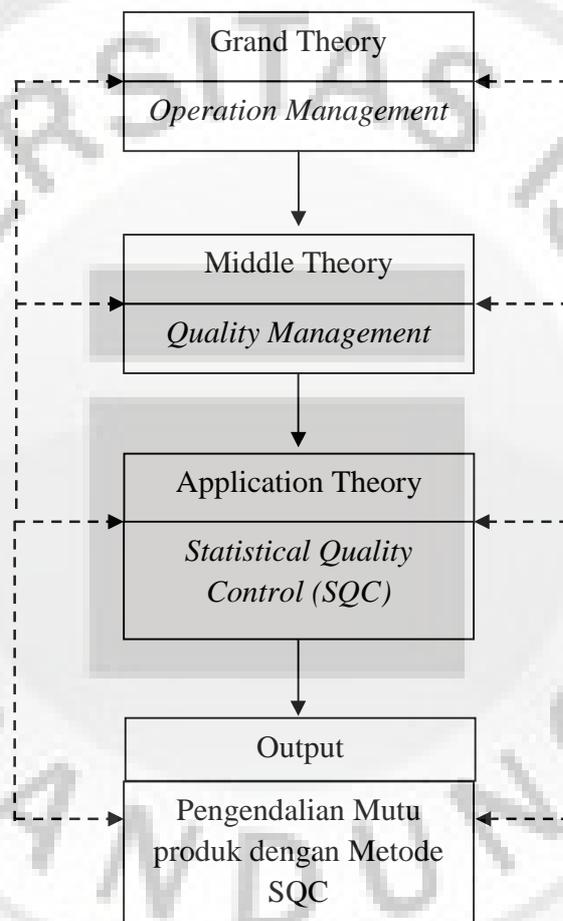
Secara ringkas SQC mempunyai tiga penggunaan umum yaitu:

1. Untuk mengawasi pelaksanaan kerja sebagai operasi-operasi individual selama pekerjaan sedang dilakukan.
2. Untuk memutuskan apakah menerima atau menolak sejumlah produk yang telah di produksi (baik dibeli atau dibuat dalam perusahaan)
3. Untuk melengkapi manajemen dengan audit kualitas produk-produk perusahaan.

.Pengendalian mutu dengan metode statistika ini sendiri mempunyai 7 alat yang dapat digunakan untuk mempermudah pengerjaan dalam menggunakan metode ini. Alat – alat yang digunakan terdiri dari 3 bagian, yang pertama alat untuk mengembangkan ide yang mencakup *Check Sheet*, *Scatter Diagram*, dan *Cause and Effect Diagram*. Ketiga alat tersebut berguna untuk memperoleh data awal penelitian, variabel – variabel yang diteliti, dan penyebab dari permasalahan tersebut. Kedua, alat untuk mengolah data yang terdiri atas *Pareto Charts* dan *Flow Charts*. Kedua diagram tersebut akan menunjukkan jenis masalah yang akan diurutkan dari jenis masalah terbesar sampai jenis masalah terkecil. Dan yang ketiga, alat yang digunakan untuk mengidentifikasi masalah adalah menggunakan *Histogram* dan *Control Chart*. Kedua alat tersebut akan menunjukkan jenis permasalahan yang sebenarnya dimulai dari hari pertama sampai hari terakhir penelitian. Ketujuh alat tersebut akan menghasilkan jenis permasalahan, frekuensi dari jenis permasalahan, dan penyebab dari permasalahan tersebut.

Berdasarkan uraian diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menganalisa permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan agar konsumen mendapat

kepuasan atas produk yang dihasilkannya. Pembahasan penelitian ini akan dipermudah dengan bantuan bagan kerangka pemikiran. Bagan kerangka pemikiran akan dijelaskan pada penjelasan berikutnya.



**Gambar 1.1 Bagan Kerangka Pemikiran**