

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

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.

Menurut (Assauri, 2008:36) suatu produk didasarkan oleh ukuran dan karakteristik dari produk yang diproduksi sesuai dengan keinginan konsumen. Keinginan atau selera antar pembeli juga berbeda mungkin dikarenakan perbedaan sifat daerah asalnya, tingkat sosialnya atau pun sebab lainnya. Akibat kenyataan ini menyulitkan bagi perusahaan untuk memilih dan menentukan faktor mutu yang diminta oleh pembeli.

Berkaitan dengan hal tersebut perusahaan harus melakukan pengawasan atau 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 (produsen), faktor-faktor yang

menyebabkan suatu produk tidak sesuai dengan apa yang diharapkan disebabkan oleh bahan baku, tenaga kerja, dan kinerja mesin (peralatan). Oleh karena itu perusahaan lebih fokus terhadap mutu atau kualitas dengan cara melakukan pengawasan atau pengendalian mutu agar dapat tercapainya tujuan perusahaan.

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

Setiap perusahaan memiliki standar produk masing-masing. Standar ini berasal dari konsumen maupun kemampuan perusahaan. Standar produk 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.

CV.Valentino Shoes adalah perusahaan industri manufaktur yang bergerak di bidang sepatu yang memproduksi sepatu untuk pria dengan menggunakan bahan dasar yang terbuat dari kulit dan sintetis. Salah satu cara yang dapat dilakukan oleh perusahaan agar dapat meningkatkan produktivitas adalah dengan cara meminimalisasi masalah yang berkaitan dengan produk yang cacat. Adanya suatu produk yang cacat akan menyebabkan produk menjadi kurang menarik sehingga akan mengurangi minat konsumen untuk membelinya. Hal tersebut disadari oleh CV.Valentino Shoes, untuk mengurangi produk yang cacat tersebut solusi masalah yang diperlukan. Namun demikian meskipun proses produksi telah dilaksanakan dengan baik pada realitasnya masalah produk cacat masih cukup tinggi bahkan cenderung meningkat. Tabel 1.1 dibawah ini menunjukkan hasil produksi dan jumlah produk cacat pada CV.Valentino Shoes dalam enam bulan terakhir.

**Tabel 1.1**  
**Perkembangan Produksi CV.Valentino Shoes**  
**Periode Juli-Desember 2014**

Bulan	Produksi (unit)		% Produk Cacat Terhadap Total Produksi
	Total Produksi	Produksi Cacat	
Juli	5.500	83	1,50
Agustus	5.700	97	1,70
September	5.650	153	2,70
Oktober	6.000	96	1,60
November	5.750	121	2,10
Desember	5.800	151	2,60
<b>Jumlah</b>	<b>34.400</b>	<b>700</b>	<b>2,03</b>

Sumber : CV.Valentino Shoes, Januari 2015

Dari data di atas terlihat bahwa perusahaan CV.Valentino Shoes memiliki masalah kualitas, permasalahan ini ditunjukkan dengan persentase produk rusak di CV.Valentino Shoes yang terus meningkat. CV.Valentino Shoes menetapkan batas toleransi kerusakan sebesar 5-7%. Adapun jumlah kerusakan produk tersebut terlihat pada beberapa bulan dan yang terbesar pada bulan Desember 2014 sebesar 2,6%. Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan pengendalian kualitas agar mengurangi jumlah produk rusak di masa yang akan datang.

Kondisi tersebut di atas disadari oleh CV.Valentino Shoes untuk mengurangi produk yang cacat tersebut solusi masalah yang diperlukan adalah dengan melakukan pengendalian kualitas produk dengan menggunakan metode yang tepat. 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.

Usaha mengendalikan kualitas produk tidak hanya dilakukan dengan SQC, melainkan menggunakan *Total Quality Control* (TQC), agar selain dapat melihat bahwa suatu proses produksi itu sudah sesuai dengan standar produk 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 produk yang menyangkut pengendalian mulai dari penerimaan bahan baku, proses produksi sampai dengan produk akhir dan menekan terjadinya produk cacat, melainkan juga pengendalian dalam hal organisasi, manusia dan sistem yang dilakukan secara berkesinambungan sehingga kualitas dapat lebih baik dari sebelumnya.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul :“**Analisis Pengendalian Kualitas dengan Menggunakan *Statistical Quality Control* (SQC) Produk Sepatu Pria Untuk Meminimumkan Produk Cacat (Studi Kasus pada CV.Valentino Shoes Kabupaten Bandung)**”.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka diidentifikasi permasalahan sebagai berikut ;

1. Bagaimana pelaksanaan pengendalian kualitas produk sepatu pria yang dilakukan oleh CV.Valentino Shoes dalam upaya meminimumkan produk cacat ?
2. Bagaimana penerapan metode *Statistical Quality Control* dalam mengendalikan kualitas produk sepatu pria pada CV.Valentino Shoes untuk meminimumkan terjadinya kerusakan produk dengan menggunakan diagram pareto, petakendali, dan diagram tulang ikan?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis bagaimana pelaksanaan pengendalian kualitas yang dilakukan oleh CV.Valentino Shoes dalam upaya meminimumkan produk cacat
2. Untuk menganalisis bagaimana penerapan metode *statistical quality control* dalam mengendalikan kualitas produk CV.Valentino Shoes dan menekan terjadinya kerusakan produk dengan menggunakan diagram pareto, peta kendali dan diagram tulang ikan

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian adalah :

1. Memberikan pengetahuan tentang bagaimana pengendalian kualitas menggunakan metode *statistical quality control* dapat bermanfaat untuk mengendalikan tingkat kerusakan produk yang terjadi di CV.Valentino Shoes
2. Memberikan manfaat bagi pihak manajemen CV.Valentino Shoes sebagai bahan masukan yang berguna terutama dalam menentukan strategi pengendalian kualitas yang dilakukan oleh perusahaan di masa yang akan datang sebagai upaya peningkatan kualitas produksi.
3. Memberikan arahan dan tambahan referensi bagi kalangan akademis untuk keperluan studi dan penelitian selanjutnya mengenai topik permasalahan yang sama.

#### **1.5. Kerangka Pemikiran**

Perusahaan didirikan pada dasarnya bertujuan untuk mendapatkan keuntungan baik berupa keuntungan finansial maupun keuntungan non-finansial, akan tetapi untuk mendapatkannya bukan perkara mudah melainkan harus melalui sebuah proses. Proses produksi pada hakekatnya merupakan kerjasama antar faktor-faktor produksi yang dipengaruhi dan diarahkan oleh manajemen untuk mencapai tujuan produksi. Untuk memperlancar proses produksinya hendaknya perusahaan memahami manajemen operasi dan produksi untuk semua kegiatan yang akan dilakukannya.

Manajemen operasi merupakan manajemen yang bertanggungjawab mengelola secara optimal atas sistem produksi serta faktor-faktor lainnya dalam proses transformasi input menjadi output guna menghasilkan nilai tambah suatu

barang atau jasa untuk mencapai suatu tujuan. Handoko (2008:3) menyatakan bahwa manajemen operasi merupakan usaha-usaha pengelolaan secara optimal penggunaan sumber daya-sumber daya (atau sering disebut faktor-faktor produksi), tenaga kerja, mesin-mesin, peralatan, bahan mentah dan sebagainya dalam proses transformasi bahan mentah dan tenaga kerja menjadi berbagai produk atau jasa.

Manajemen operasi merupakan manajemen yang bertanggungjawab mengelola secara optimal atas sistem produksi serta faktor-faktor lainnya dalam proses transformasi input menjadi output guna menghasilkan nilai tambah suatu barang atau jasa untuk mencapai suatu tujuan. Salah satu tujuan perusahaan adalah menghasilkan laba dan laba optimal dapat dicapai melalui produk yang berkualitas tinggi.

Secara umum kualitas merupakan salah satu cara bagi perusahaan untuk menguasai pasar. Sedangkan bagi masyarakat kualitas adalah alat ukur sekaligus cara seseorang dalam mencapai kepuasan. Di dalam proses menciptakan suatu produk yang berkualitas sesuai dengan standar dan selera konsumen, seringkali masih terjadi penyimpangan yang tidak dikehendaki oleh perusahaan sehingga menghasilkan produk rusak yang tentunya akan sangat merugikan perusahaan. Untuk mengatasi hal tersebut, salah satu tindakan yang dapat dilakukan adalah dengan menerapkan suatu sistem pengendalian kualitas agar dapat meminimalisir terjadinya kerusakan produk sampai pada tingkat kerusakan nol.

Menurut Rukmini (2006:2), pengendalian kualitas adalah suatu sistem yang dikembangkan untuk menjaga standar dari kualitas hasil produksi, pada tingkat biaya



yang minimum dan merupakan bantuan untuk mencapai efisiensi perusahaan. Menurut Gasperz (2005:480), pengendalian kualitas adalah: “*Quality control is the operational techniques and activities used to fulfill requirements for quality*”.

Pengendalian kualitas berkaitan dengan *total quality management* (TQM). Alat yang paling penting dalam TQM adalah *Statistical Quality Control* (SQC). Alat ini digunakan untuk mengendalikan proses produksi secara berkesinambungan, dan mengidentifikasi kerusakan yang terjadi ketika proses produksi berlangsung. (Sultana, Razive, Azeem, 2009:15). SQC juga digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data hasil pemeriksaan terhadap sampel dalam kegiatan pengawasan kualitas produk. Selain itu SQC juga digunakan untuk mengukur kualitas sekarang dari produk atau jasa dan mendeteksi apakah proses barang atau jasa mengalami perubahan yang akan mempengaruhi kualitas. (Prasetya dan Lukiastuti, 2011 : 89-90, Heizer, Render, 2006 : 296-300)

Untuk lingkungan perusahaan SQC digunakan untuk memonitor perkembangan volume produksi yang berkaitan dengan kualitas. SQC digunakan sebagai alat pengendalian kualitas atau dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan jumlah produksi atau hasil produksi. SQC juga dapat membantu manajer perusahaan dalam mendeteksi atau mengetahui penyebab kegagalan kualitas suatu produk, kerusakan mesin dan waktu yang terbuang (Sultana, Razive, Azeem, 2009 : 15)

Proses pengendalian kualitas produk melalui *Statistical Quality Control* (SQC) mempunyai beberapa alat statistik utama yang dapat digunakan sebagai alat

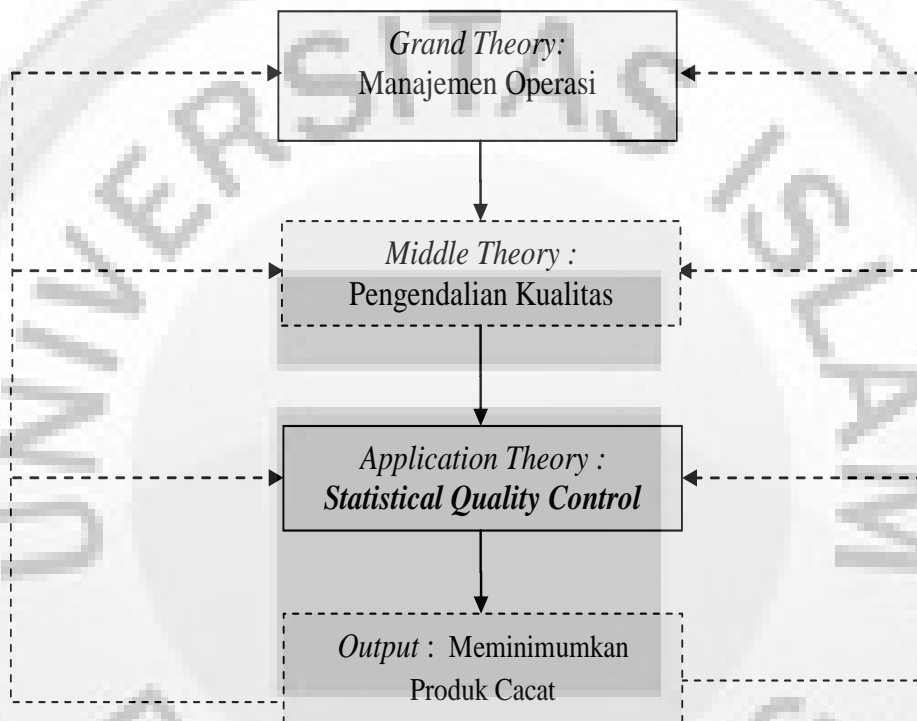
bantu untuk mengendalikan kualitas sebagaimana disebutkan juga oleh Heizer dan Render (2006:263-268), antara lain:

1. Lembar Pemeriksaan (*Check Sheet*)
2. Diagram Pareto (*Pareto Analysis*)
3. Histogram
4. Peta Kendali (*Control Chart*)
5. Diagram Sebab-Akibat (*Cause and Effect Diagram*)

Pengendalian kualitas secara statistik yaitu sebuah proses yang digunakan untuk menjaga standar, mengukur dan melakukan tindakan perbaikan terhadap produk atau jasa yang diproduksi (Heizer dan Render, 2006:268). Pengendalian kualitas secara statistik dapat digunakan untuk menerima atau menolak produk yang telah diproduksi dan dapat dipergunakan untuk mengawasi proses sekaligus kualitas produk yang sedang dikerjakan. Kerangka pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini untuk menggambarkan bagaimana pengendalian kualitas yang dilakukan secara statistik dapat bermanfaat dalam menganalisis tingkat kerusakan produk yang dihasilkan.

Berdasarkan tinjauan landasan teori maka dapat disusun kerangka dalam penelitian ini, seperti tersaji dalam gambar akan dijelaskan lebih lanjut :

**Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran**



—→ : Umpan Balik  
- - -→ : Turunan yang membentuk teori