

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kualitas produk merupakan faktor penting yang mempengaruhi tingkat perkembangan dan kemajuan suatu perusahaan. Perusahaan yang beroperasi tanpa memperhatikan kualitas produknya, sama saja dengan menghilangkan harapan masa depan perusahaan tersebut. Produk yang dihasilkan harus selalu diperiksa agar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, sehingga kerusakan-kerusakan yang terjadi pada produk tersebut dapat dikurangi dan dihilangkan. Oleh karena itu setiap perusahaan, dalam hal ini CV. Jasa Mitra Block di Bandung harus menerapkan sistem pengendalian kualitas yang baik dan tepat terhadap produk-produk yang dihasilkannya.

Pengendalian kualitas merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan atau kegagalan suatu usaha. Pengendalian kualitas perlu dilakukan perusahaan sebagai upaya untuk mempertahankan kualitas produknya agar sesuai standar. Produk akan dapat diketahui baik buruknya melalui kegiatan pengendalian yang mengarah pada perbaikan kualitas. Usaha pengendalian kualitas ini merupakan usaha *preventif* (penjagaan) dan dilaksanakan sebelum kesalahan kualitas produk tersebut terjadi. Dengan adanya pengendalian kualitas yang baik dan tepat, maka produk-produk yang dihasilkan dapat memenuhi standar kualitas yang ditetapkan oleh perusahaan, serta kepercayaan dan kepuasan konsumen dapat dipertahankan

Salah satu teknik yang dapat digunakan perusahaan untuk menjaga kualitas produknya sesuai dengan standar adalah *Statistical Quality Control (SQC)*. Tujuan pokok pengendalian statistik atau *Statistical Quality Control* adalah menyidik dengan cepat sebab-sebab terduga atau pergeseran proses sehingga dapat segera dilakukan tindakan perbaikan sebelum terlalu banyak unit yang tidak sesuai diproduksi lagi. Pengawasan terhadap barang-barang yang akan dipasarkan harus dilakukan secermat mungkin karena diharapkan setelah produksi berada dipasaran akan memberikan kepuasan kepada konsumen.

Perbaikan terhadap kualitas produk, khususnya pada produksi paving block harus segera dilakukan agar persentase kerusakan yang terjadi tidak semakin besar. Langkah awal yang bisa ditempuh adalah dengan mengatasi penyebab-penyebab terjadinya kerusakan pada produk yang dihasilkan. Perusahaan perlu meninjau kembali kebijakan yang berhubungan dengan masalah pengendalian kualitas. Kualitas produk yang baik adalah faktor yang harus dipenuhi bila perusahaan tak ingin kalah dalam persaingan.

Penelitian ini dilakukan pada CV. Jasa Mitra Block sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang produksi Paving Block. Untuk memproduksi Paving Block ada beberapa langkah atau proses yang harus dikerjakan, tentunya di dalam setiap langkah atau proses tidak menutup kemungkinan terjadi ketidaksesuaian produk yang dapat menurunkan kualitas dari produksi paving block tersebut, Oleh karena itu, maka dalam penelitian ini peneliti menerapkan *Statistical Quality Control (SQC)* dalam pengendalian proses produksi Paving Block di Bandung dengan menggunakan Diagram *Fishbone* (Diagram tulang ikan) untuk

meminimalisasi kecacatan dalam proses produksi Paving Block pada perusahaan Jasa Mitra Block dalam keadaan terkendali secara statistik dan faktor-faktor apa saja yang menyebabkan terjadinya ketidaksesuaian pada proses produksi batako.

Oleh karena itu berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengendalian kualitas produk dengan judul : **“Penggunaan *Statistical Quality Control* Dalam Minimalisasi Kecacatan Produk Paving Block (Studi Kasus Pada CV.Jasa Mitra Block Bandung)”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengendalian kualitas produk Paving Block dengan menggunakan metode *Statistical Quality Control* di CV. Jasa Mitra Block?
2. Apa yang menyebabkan penurunan kualitas produk dilihat dari kecacatan Paving Block yang terjadi pada CV. Jasa Mitra Block dengan menggunakan *Diagram Fishbone*?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui :

1. Pengendalian kualitas produksi dengan menggunakan metode *Statistical Quality Control* CV. Jasa Mitra Block.

2. Apa penyebab penurunan kualitas produk dilihat dari kecacatan Paving Block yang terjadi berdasarkan *Diagram Fishbone* pada CV. Jasa Mitra Block

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 kualitas.
- b. Pengetahuan yang luas tentang penerapan teori yang diperoleh di bangku perkuliahan, khususnya mengenai manajemen operasi.
- c. Adapun hasil penelitian ini digunakan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Bandung.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gagasan dan saran bagi perusahaan sehingga dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan, terutama dalam hal pengendalian kualitas.

3. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi tambahan bagi pihak lain untuk pengembangan ilmu pengetahuan, dan juga penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan penelitian lanjutan bagi para peneliti lain dalam bidang yang sama.

1.5 Kerangka Pemikiran

Pada dasarnya keberhasilan suatu usaha ditentukan oleh kemampuan managerial untuk mengantisipasi perubahan lingkungan usahanya dan juga dipengaruhi kemampuan merancang sistem usaha untuk menghasilkan output yang mempunyai nilai tambah serta mampu berkompetisi.

Kemampuan terhadap bidang-bidang tersebut merupakan kunci keberhasilan dari suatu unit usaha. Dengan kata lain perusahaan harus menguasai kemampuan tersebut untuk meningkatkan kualitas produk untuk mencapai kepuasan konsumen. Perusahaan harus meningkatkan kualitas terhadap sistem pelaksanaannya antara lain mencakup proses produksi, tenaga kerja, sarana, fasilitas, dan sistem manajemen, dengan begitu perusahaan akan memperoleh keunggulan yang lebih baik dibandingkan dengan perusahaan lain.

Manajemen operasi didefinisikan oleh beberapa pakar, diantaranya adalah menurut Heizer dan Render (2001:2); “Manajemen Operasi adalah serangkaian kegiatan yang membuat barang dan jasa melalui perubahan dari masukan menjadi keluaran”.

Menurut Schroeder (1994: 4); “Manajer operasi bertanggung jawab untuk menghasilkan barang atau jasa dalam organisasi. Manajer operasi mengambil keputusan yang berkenaan dengan suatu fungsi operasi dan system transformasi yang digunakan. Manajemen operasi adalah kajian pengambilan keputusan dari suatu fungsi operasi”.

Manajemen operasi yang telah didefinisikan oleh beberapa pakar, dapat disimpulkan definisi manajemen operasi adalah proses produksi yang melibatkan sumber daya manusia dan sumber daya alam untuk mengelolah bahan mentah atau bahan setengah jadi menjadi barang jadi.

Semakin bertambahnya waktu, konsumen semakin menuntut produk yang dikonsumsinya semakin berkualitas dan sesuai dengan keinginannya. Dalam memenuhi kualitas yang diinginkan oleh, CV. Jasa Mitra Block sebagai pabrik paving block juga ingin memenuhi kepuasan konsumennya dengan menghasilkan paving block yang sempurna dan berkualitas.

Ada beberapa pakar yang mendefinisikan kualitas, antara lain seperti pengertian kualitas menurut Assauri (2008;292) adalah “faktor-faktor yang terdapat dalam suatu barang/hasil yang menyebabkan barang/hasil tersebut sesuai dengan tujuan untuk apa barang/hasil itu dimaksudkan atau dibutuhkan”. Apabila dilihat dari *American Society For Quality* (dikutip Heizer & Render, 2001:92), kualitas diartikan sebagai ”totalitas bentuk dan karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan-kebutuhan yang tampak jelas maupun yang tersembunyi”. Kemudian Juran yang dikutip Nasution (2005:2), mengemukakan bahwa kualitas adalah “kecocokan penggunaan produk (*fitness for use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan”. Suryadi (2007:5) juga mengungkapkan pendapatnya mengenai kualitas, yaitu “keadaan fisik, fungsi, dan sifat suatu produk yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen dengan memuaskan sesuai dengan nilai uang yang telah dikeluarkan”.

Dari pengertian yang telah disebutkan oleh beberapa pakar , dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas merupakan kemampuan suatu barang atau jasa dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan serta sebagai upaya untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan secara terus menerus dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan sehingga dapat memuaskan pelanggan.

kualitas merupakan keseluruhan ciri atau karakteristik produk atau jasa dalam tujuannya untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Untuk itu maka perusahaan harus memperhatikan mengenai kualitas ini dengan penerapannya didalam manajemen perusahaan sehingga manajemen kualitas mempunyai makna tertentu dalam sektor bisnis.

Menurut Heizer dan Render (2001;93) yang menjelaskan secara luas, “Produk dan jasa yang berkualitas secara strategis penting bagi perusahaan. Kualitas dari produk suatu perusahaan, harga yang diterapkan oleh perusahaan , dan pemasokan barang yang membuat produk itu tersedia bagi konsumen merupakan faktor-faktor yang menentukan permintaan. Kualitas terutama mempengaruhi perusahaan dalam empat cara:

1. Biaya dan pangsa pasar
2. Reputasi perusahaan
3. Pertanggung jawaban produk
4. Implikasi Internasional “.

Manajemen kualitas tidak hanya bertujuan untuk menjamin kualitas produk yang baik namun dengan definisi yang lebih umum suatu produk harus

memiliki empat komponen utama yaitu perencanaan kualitas, pengendalian kualitas, jaminan mutu serta peningkatan kualitas. Manajemen kualitas difokuskan tidak hanya pada kualitas produk, tetapi juga sarana untuk mencapainya. Orientasi dari kualitas adalah kepuasan pelanggan yang merupakan tujuan perusahaan.

Menurut Rudy (2012:6), “pengendalian kualitas suatu sistem kendali yang efektif untuk mengkoordinasikan usaha-usaha penjagaan kualitas dan perbaikan mutu dari kelompok-kelompok dalam organisasi produksi sehingga diperoleh suatu produksi yang sangat ekonomis serta dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen”. Sedangkan menurut Assauri (2008:299) “Pengendalian kualitas merupakan usaha untuk mempertahankan mutu / kualitas barang yang dihasilkan, agar sesuai dengan spesifikasi produk yang telah ditetapkan oleh pimpinan perusahaan” sedangkan *statistical Quality Control* didefinisikan Assauri (2008:312) “*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”.

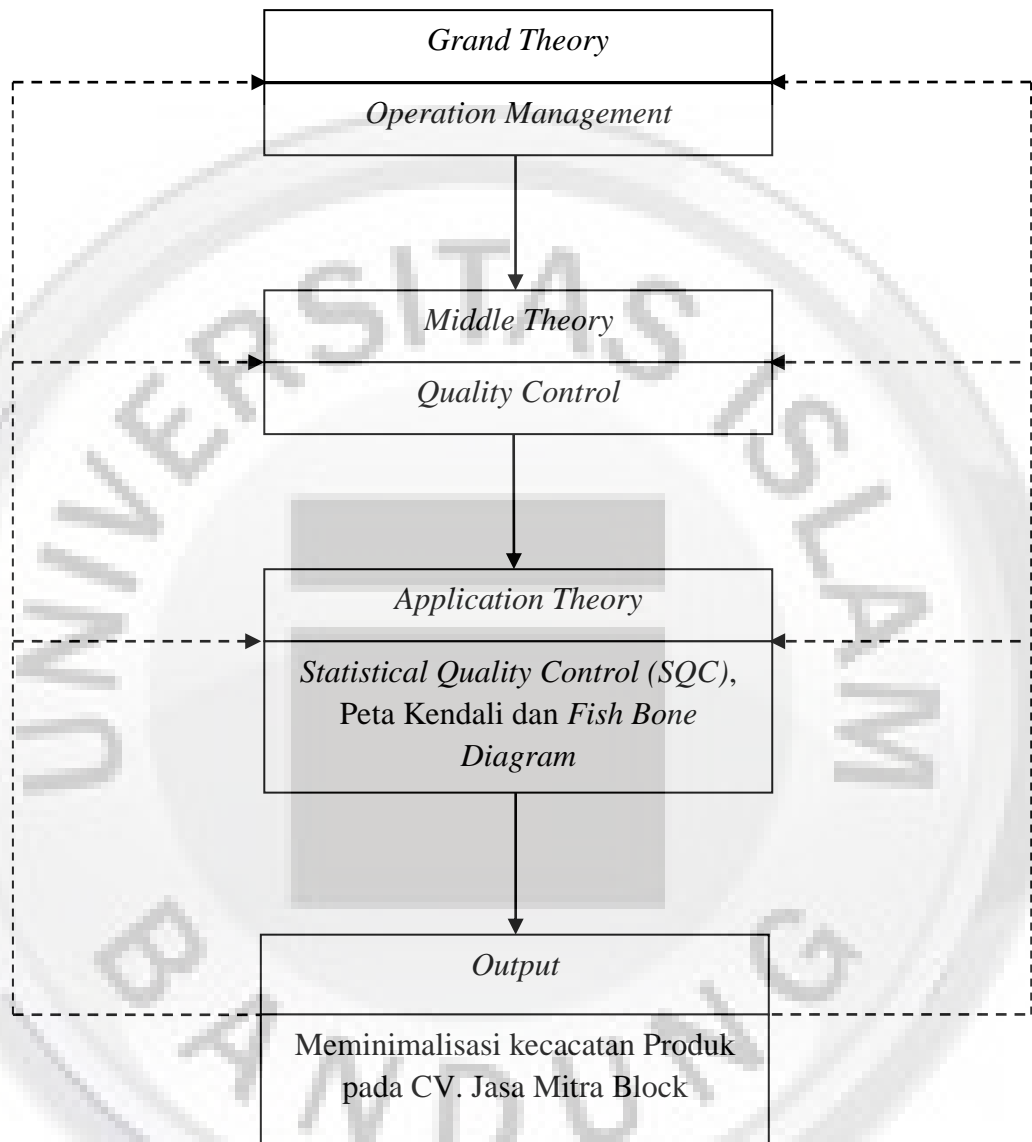
Statistical Quality Control (SQC) secara garis besar merupakan teknik penyelesaian masalah yang digunakan untuk memonitor, mengendalikan, menganalisis, mengelola, dan memperbaiki produk dan proses menggunakan metode-metode statistik. Dari beberapa definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa pengertian pengendalian kualitas adalah aktivitas untuk menjaga, mengarahkan, mempertahankan dan memuaskan tuntutan konsumen secara maksimal.

Ada beberapa langkah pengerjaan dalam *Statistical Quality Control* yaitu dengan membuat *Histogram*, peta kendali dan akhir dari penelitian dengan membuat diagram *fishbone* dimana untuk mengetahui kesalahan-kesalahan yang terjadi di segala aspek sehingga bisa mengetahui masalah-masalah yang harus diperbaiki untuk pengendalian kualitas untuk meminimalisasi kecacatan produk.

Berdasarkan uraian diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menganalisa permasalahan yang dihadapi oleh CV. Jasa Mitra Block agar dapat meminimalisasi kecacatan produk paving block. Pembahasan penelitian ini akan dipermudah dengan bantuan bagan kerangka pemikiran.

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka dapat dibuat bagan kerangka pemikiran pada pembahasan selanjutnya :

Gambar 1.1 Bagan Kerangka Pemikiran



—————> : Tinjauan dari teori-teori

- - - - -> : Umpan balik yang membentuk bagian dari teori