

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Daya saing dalam era globalisasi pada perusahaan dan industri yang semakin maju, industri konveksi pun semakin berkembang pesat mengikuti irama pembangunan ekonomi yang sedang di jalankan di negara kita. Pada umum nya suatu perusahaan tidak lepas dari konsumen serta produk yang dihasilkannya. Konsumen tentu berharap bahwa barang yang dibelinya akan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginannya sehingga konsumen berharap bahwa produk tersebut memiliki kondisi yang baik serta terjamin.

Setiap perusahaan industri khususnya industri konveksi tentunya sangat mengharapkan produknya dapat terjual di pasaran dengan kualitas yang cukup baik, mengingat kualitas kain pada polo t-shirt harus terjaga dengan baik, antara lain dalam produksi, penyimpanan, pengiriman, maupun pendistribusiannya.

Maka setiap perusahaan baik perusahaan pemerintah maupun perusahaan swasta di tuntutan agar dapat meningkatkan produktivitas dan optimasi yang lebih tinggi yang akhirnya akan mendorong perusahaan ke dalam suasana persaingan yang semakin ketat. Maka dari itu perusahaan harus mampu mengetahui produk yang menjadi keinginan dari konsumen serta perusahaan harus mampu memenuhi kebutuhan atau kepuasan konsumen. Apabila konsumen tersebut merasa tidak puas terhadap suatu produk yang dipilihnya, hal ini dikhawatirkan akan timbul rasa kecewa, sehingga ia akan memilih produk lain yang lebih baik .

Konsumen didalam melakukan pembelian suatu produk tertentu biasanya akan mempertimbangkan mengenai mutu, harga dan pertimbangan-pertimbangan yang lainnya. Maka dari itu produsen harus pula mempertimbangkan hal-hal yang mungkin akan terjadi, misalnya: kenaikan produksi yang akan menyebabkan harga menjadi naik, kenaikan harga ini harus diikuti pula oleh peningkatan kualitas yang lebih tinggi atau lebih baik. Didalam pembuatan suatu produk hendaknya produsen mengetahui terlebih dahulu secara jelas apa kegunaan dari produk yang akan di hasilkan tersebut, sesuai dengan keinginan konsumen. Tekadang kualitas dari suatu produk yang akan dihasilkan secara besar-besaran sering terabaikan, sehingga produk yang di hasilkan tidak dapat memenuhi kepuasan dari konsumen. Dengan kata lain kualitas dari produk yang di hasilkan tersebut rendah, hal ini bisa mengakibatkan penjualan menjadi turun yang selanjutnya akan berakibat turunnya tingkat laba bahkan bisa sampai rugi.

Meskipun perencanaan suatu produk sudah matang dan baik, tetapi kadang-kadang produk yang di hasilkan tidak sesuai dengan apa yang telah di rencanakan dengan semula, ini artinya terjadi beberapa penyimpangan. Agar produk yang dihasilkan dapat memenuhi standar kualitas seperti yang telah di rencanakan, maka disini pengendalian kualitas sangat diperlukan, baik pengendalian terhadap bahan baku, barang dalam proses maupun produk yang telah selesai.

Pada masa sekarang ini dimana kondisi persaingan yang terjadi di pasaran sudah sedemikian ketat yang diikuti oleh para konsumen yang semakin kritis dalam melakukan pemilihan terhadap suatu produk yang berkualitas. Pada situasi

dan kondisi seperti ini, dengan demikian harus mengetahui betapa pentingnya arti dari pengendalian kualitas yang harus dilaksanakan oleh perusahaan agar dapat mempertahankan kualitas produk yang dihasilkan dan bahkan mungkin meningkatkan kualitas.

Perusahaan yang beroperasi tanpa memperhatikan kualitas mutunya sama saja menghilangkan harapan masa depan perusahaan tersebut. Produk yang dihasilkan harus diperiksa agar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, sehingga kerusakan-kerusakan yang terjadi pada produk tersebut dapat dikurangi dan dihilangkan. Usaha pengendalian kualitas ini merupakan usaha *preventiv* (penjagaan) dan dilaksanakan sebelum kesalahan kualitas produk tersebut terjadi. Dengan adanya pengendalian kualitas yang baik dan tepat, maka produk yang dihasilkan dapat memenuhi standar kualitas yang ditetapkan oleh perusahaan, serta kepercayaan dan kepuasan konsumen dapat dipertahankan.

Untuk menjaga konsistensi kualitas produk dan jasa yang dihasilkan dan sesuai dengan tuntutan kebutuhan pasar, perlu dilakukan pengendalian kualitas atas aktivitas proses yang dijalani. Dari pengendalian kualitas yang berdasarkan inspeksi dengan penerimaan produk yang memenuhi syarat dan penolakan yang tidak memenuhi syarat sehingga banyak bahan, tenaga, dan waktu yang terbuang. Muncul pemikiran untuk menciptakan sistem yang dapat mencegah timbulnya masalah mengenai kualitas agar kesalahan yang pernah terjadi tidak terulang lagi.

Pengendalian menurut **Schremerhon (2001:10)** pengendalian merupakan proses pengukur kinerja, membandingkan antara hasil sesungguhnya dengan rencana serta mengambil tindakan pembetulan yang diperlukan”

Tujuan pengendalian mutu meliputi dua tahap, yaitu tujuan antara dan tujuan akhir. Tujuan antara pengendalian mutu adalah agar dapat diketahui mutu barang, jasa, maupun pelayanan yang dihasilkan. Tujuan akhirnya yaitu untuk dapat meningkatkan mutu barang, jasa, maupun pelayanan yang di hasilkan. Kualitas mutu penting untuk dilakukan karena dapat meningkatkan indeks kepuasan mutu (*qualitysatisfaction index*), produktivitas dan efisiensi, laba/keuntungan, pangsa pasar, moral dan semangat karyawan, serta kepuasan pelanggan.

CV.Singgang Jaya Konveksi merupakan salah satu perusahaan di kota Bandung yang memproduksi berbagai jenis kaos, kemeja, jacket dan polo t-shirt ini menghadapi berbagai hambatan dalam proses produksinya. Dalam pelaksanaan proses produksi polo t-shirt, sering terjadi kegagalan baik itu polo t-shirt yang kurang rapih benangnya, kancing sering copot dan bahkan proses pembordiran yang salah. Hal ini tentunya harus segera diantisipasi agar tidak menimbulkan banyak kerugian dan penambahan biaya produksi serta waktu yang tidak berarti.

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengendalian mutu produk dengan judul:

“PENGENDALIAN KUALITAS PRODUK POLO T-SHIRT DENGAN MENGGUNAKAN METODE *STATISTICAL QUALITY CONTROL* (SQC) PADA CV. SINGGANG JAYA KONVEKSI DI KOTA BANDUNG”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut ;

1. Bagaimana pengendalian mutu produk di CV Singgang Jaya Konveksi di kota Bandung ?
2. Bagaimana pengendalian mutu produk dengan menggunakan metode diagram pareto, peta kendali dan diagram sebab akibat pada CV Singgang Jaya Konveksi di kota Bandung ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini untuk mengetahui sistem pengendalian produk yang dilakukan CV Singgang Jaya Konveksi Di kota Bandung, yaitu untuk mengetahui;

1. Pengendalian mutu produk oleh CV Singgang Jaya Konveksi.
2. Pengendalian mutu produk dengan menggunakan metode diagram pareto, peta kendali, dan diagram sebab akibat pada CV Singgang Jaya Konveksi di kota Bandung.

1.4 Manfaat penelitian

Dari hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan gambaran nyata yaitu antara penerapan dalam keadaan dengan teori yang didapat.

Dengan tercapainya tujuan di atas, maka yang diharapkan adalah sebagai berikut.

a. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan di bidang manajemen operasional lebih khususnya lagi dalam bidang pengendalian kualitas (*Statistical Quality Control*). Adapun hasil penelitian ini digunakan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi program manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Bandung.

b. Manfaat praktis

- 1) Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang bermanfaat dalam memecahkan permasalahan mengenai pengendalian kualitas di perusahaan.
- 2) Bagi peneliti selanjutnya penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan masukan dan dapat melengkapi penelitian terdahulu berkenaan dengan pengendalian kualitas.

1.5 Kerangka pemikiran

Salah satu tujuan perusahaan dalam melakukan proses produksi adalah untuk menghasilkan suatu barang yang dapat memuaskan kebutuhan konsumen. Hal ini tidak mudah untuk dicapai, karena konsumen semakin kritis dan selektif dalam memilih suatu barang yang dapat lebih memuaskan keinginannya. Kualitas sangat penting bagi sebuah produk, baik berupa produk barang maupun jasa. Hal-hal yang sangat penting bagi produsen berkaitan dengan produk adalah : kualitas, harga dan pelayanan purna jual. Dengan demikian kualitas adalah satu-

satunya hal yang paling penting bagi kedua belah pihak. Dalam banyak kasus. Konsep kualitas berbeda antara pabrikan / produsen dan pelanggan/konsumen. Bagi pelanggan, kualitas berarti kenyamanan dalam penggunaan, sementara bagi pabrikan, kualitas berarti sifat-sifat kuantitatif yang menjadi tujuan (sifat-sifat khas lain) misalnya kemurnian, viskositas, warna dan benda asing. Beberapa sifat-sifat khas lainnya bukan merupakan kualitas yang diminta pelanggan.

Peningkatan kualitas tidak hanya dilakukan terhadap produk tetapi juga terhadap kualitas sistem pelaksanaannya antara lain mencakup proses produksi, tenaga kerja, sarana, fasilitas, dan sistem manajemen. Setiap perusahaan yang menjalankan kegiatan usaha mempunyai tujuan untuk menghasilkan barang atau jasa, untuk itu perusahaan tersebut harus melakukan kegiatan produksi.

Proses produksi adalah proses transformasi masukan (*input*) sumber daya yang dapat berbentuk macam-macam dalam operasi manufaktur, masukan ini berupa bahan baku, energi tenaga kerja, mesin informasi, dan teknologi, sedangkan *output* nya bisa muncul dalam bentuk produk, barang kimiawi dan lain sebagainya. Proses transformasi itu sendiri tidak hanya melibatkan penerapan teknologi tetapi juga dari berbagai variabel yang dapat dikendalikan.

Manajemen operasi berhubungan dengan pengendalian kualitas dalam proses pembuatan rancangan dan pengawasan produksi yang semuanya ditujukan untuk menambah nilai guna akan barang dan jasa yang dihasilkan. Dalam menghasilkan produk dan kualitas yang baik sesuai dengan standar yang ditentukan, maka perusahaan dituntut untuk lebih meningkatkan proses produksinya, dengan peningkatan proses produksi yang terencana. Selain dapat

meningkatkan mutu produk, perusahaan dapat menjaga standarisasi produk yang telah ditetapkan sebelumnya, sehingga hal tersebut dapat mengurangi jumlah produk yang rusak maupun yang cacat. Dalam memenuhi keinginan konsumen akan kebutuhan barang dan jasa, para manajer produksi dan operasi mengarahkan berbagai masukan (*input*) agar dapat memproduksi berbagai keluaran (*output*) dalam jumlah, kualitas, harga, waktu dan tempat yang sesuai dengan permintaan konsumen. Mengingat konsumen pada saat ini berpandangan kritis terhadap suatu produk, maka produk yang berkualitaslah yang dapat menarik minat konsumen untuk mengkonsumsinya.

Sekarang ini kegiatan pengendalian merupakan pokok untuk tercapainya manajemen yang berhasil. Jika kegiatan pengendalian gagal, maka akan menjadi penyebab utama bertambahnya biaya dan berkurangnya pendapatan perusahaan. Untuk itu pengendalian sangat dibutuhkan pada tiap-tiap kegiatan yang dilakukan agar semua kegiatan dapat dilaksanakan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Makin beragamnya jenis produk yang beredar di pasar akan membuat konsumen semakin selektif dalam memilih dan membeli suatu produk. Salah satu yang mempengaruhi keputusan pembelian tersebut adalah kualitas dari produk tersebut. Kualitas yang selalu diperhatikan oleh konsumen antara lain daya tahannya, kenyamanan, daya guna atau selera pribadi pemakainya. Ada beberapa pendapat mengenai pengertian kualitas yang disampaikan oleh para ahlinya.

Menurut Adam and Ebert (2001:596), *Quality is the degree to which the design specification for a product and service are appropriate to its function and use, and the degree to which a product or service conforms to its design specification*”.

Artinya kualitas adalah suatu tingkat dimana spesifikasi bentuk dan desain suatu barang atau jasa sesuai dengan fungsi kegunaannya, dan juga suatu tingkat dimana sebuah produk atau jasa sesuai dengan spesifikasi bentuk atau desainnya”.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan kesesuaian spesifikasi dari suatu produk dimana rancangan dan bentuk dari produk tersebut dapat memuaskan konsumen serta hasil produk yang dihasilkan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Untuk melaksanakan pengendalian kualitas didalam suatu perusahaan, maka manajemen perusahaan harus dapat mengetahui beberapa faktor yang dapat menentukan atau tidak- tidaknya terpengaruh terhadap baik atau tidaknya kualitas dari produk yang dihasilkan. Faktor-faktor tersebut misalnya bahan baku, tenaga kerja, mesin dan peralatan produksi yang dipergunakan dan lain sebagainya.

Istilah kualitas memang tidak terlepas dari manajemen kualitas yang mempelajari setiap area dari manajemen operasi dari perencanaan lini produk dan fasilitas, sampai penjadwalan. Kualitas merupakan bagian dari semua fungsi usaha yang lain (pemasaran, sumber daya manusia, keuangan, dan lain-lain). Dalam kenyataannya, penyelidikan kualitas adalah suatu penyebab umum yang alamiah untuk mempersatukan fungsi-fungsi usaha.

Beberapa ahli berpendapat tentang pengendalian kualitas, antarlain: Menurut Sofyan Assauri (2004:210) mengemukakan bahwa pengawasan kualitas adalah kegiatan untuk memastikan apakah kebijaksanaan dalam hal kualitas (standar) dapat tercermin dalam hasil akhir. Dengan perkataan lain pengawasan kualitas merupakan usaha untuk mempertahankan kualitas dari barang yang dihasilkan agar sesuai dengan spesifikasi produk yang telah ditetapkan berdasarkan kebijakan pimpinan perusahaan.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pengendalian kualitas merupakan suatu sistem yang efektif untuk memadukan pengembangan kualitas, pemeliharaan kualitas, perbaikan kualitas dari berbagai kelompok dalam sebuah organisasi. Kegiatan yang dilakukan tersebut ditujukan agar pemasaran dan proses produksi berada pada tingkat yang paling ekonomis sehingga konsumen mendapatkan kepuasan yang maksimal.

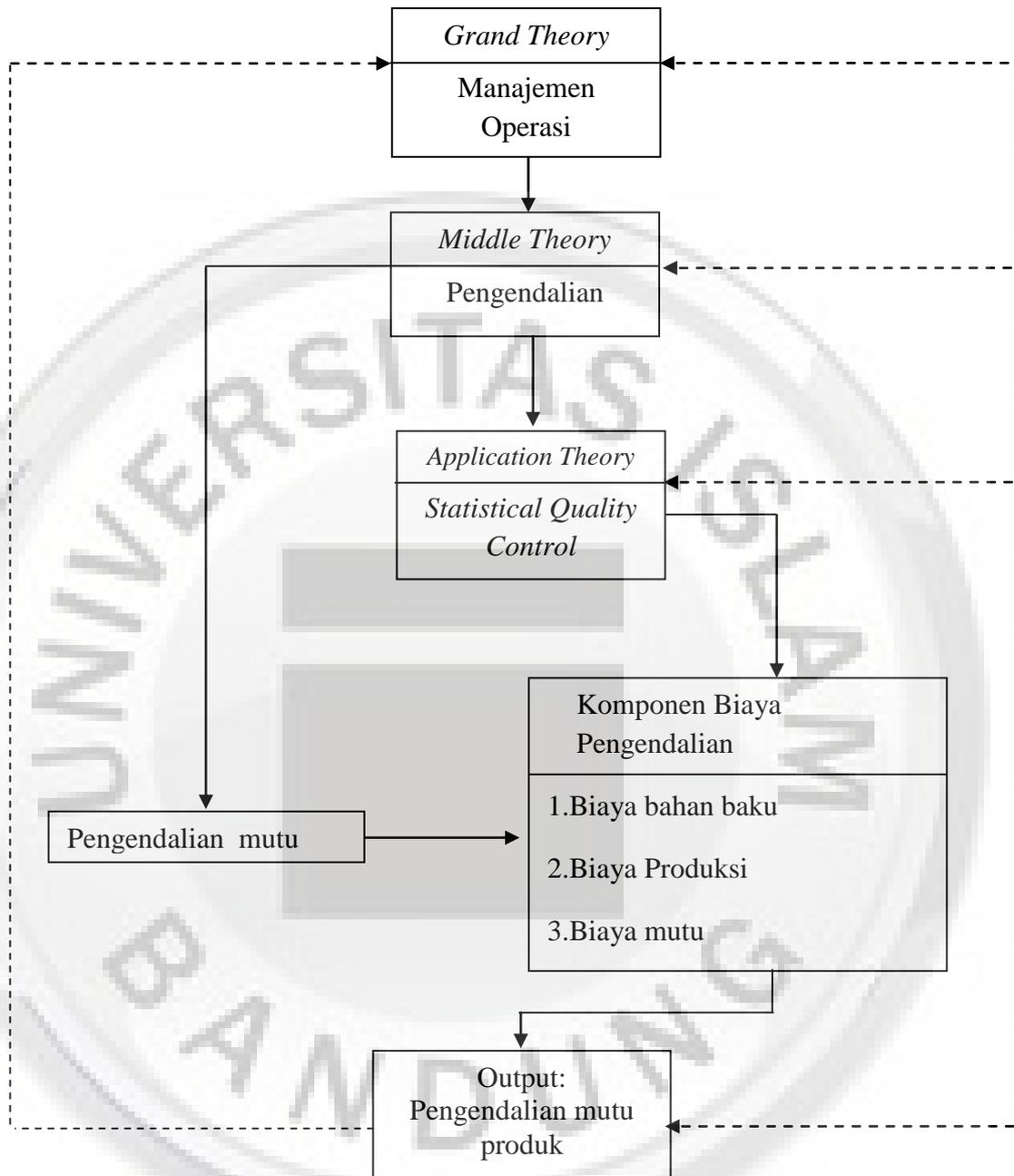
Pengendalian mutu dapat dilakukan dengan menggunakan metode statistika dengan menggunakan kombinasi alat bantu statistik yang terdapat pada *Statistical Quality Control*. *Statistical Quality Control* adalah alat bantu manajemen untuk menjamin kualitas. Pengujian statistic diperlukan untuk menyelesaikan masalah seperti ini, dan dalam *Statistical Quality Control* teknik teknik tersebut diaplikasikan guna memeriksa dan menguji data untuk menentukan standard an mengecek kesesuaian produk untuk mencapai operasi manufaktur yang maksimum dan biasanya menghasilkan biaya kualitas yang lebih rendah dan menaikkan tingkat posisi kempetitif.

Menurut Dorothea, W.A (2003) bahwa *Statistic Quality Control* (pengendalian kualitas statistik) adalah teknik yang digunakan untuk mengendalikan dan mengelola proses baik manufaktur maupun jasa melalui penggunaan metode statistik.

Sedangkan menurut Richard B. Chase, Nicholas J. Aquilano and F. Robert Jacobs. (2001:291), *statistical quality control* diartikan sebagai: pengendalian kualitas secara statistika adalah satu teknik berbeda yang didesain untuk mengevaluasi kualitas ditinjau dari sisi kesesuaian dengan spesifikasinya.

Pengendalian mutu dengan metode statistika ini memiliki 7 alat yang dapat digunakan untuk mempermudah pengerjaan dalam menggunakan metode ini. Alat-alat ini terdiri dari *process flow diagram*, *cause and effect (fishbone) diagram*, *control chart* (grafik pengendali), *check sheet*, *pareto diagram*, *scatter plot*, dan *histogram*.

Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menganalisa permasalahan yang dihadapi oleh CV. Singgang Jaya Konveksi agar konsumen mendapat kepuasan atas produk yang dihasilkan perusahaan tersebut. Pembahasan ini akan dipermudah dengan bantuan bagan kerangka pemikiran. Bagan kerangka pemikirn akan dijelaskan pada penjelasan berikutnya. alur dari kerangka pemikiran dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1.1 Bagan kerangka pemikiran