

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring perkembangan zaman terlebih era globalisasi telah membawa banyak perubahan terhadap perkembangan suatu perusahaan. Adanya era globalisasi ini mengharuskan setiap perusahaan untuk menghadapi persaingan ketat dari seluruh dunia dan kompleksnya tuntutan konsumen terhadap nilai kualitas produk yang digunakan. Kondisi ini mendorong perusahaan untuk segera meningkatkan mutu dan daya saing dengan cara melakukan perbaikan secara konsisten dan terus menerus agar dapat bersaing dengan perusahaan lain diseluruh dunia (Cipta Darma, 2007,p.1). Semua perusahaan mulai bersaing untuk mendapatkan pelanggan. Dimana perusahaan industri pun menerapkan spesifikasi terhadap produk dari supliernya.

Dalam menghadapi persaingan perusahaan harus dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan menciptakan loyalitas konsumen pada perusahaan. Bagi produsen mutu memberikan tambahan daya saing bagi produk yang dihasilkan dan dapat menarik loyalitas konsumen, sedangkan bagi konsumen produk yang bermutu baik akan memberikan kepuasan.

Perusahaan akan senantiasa berusaha untuk tidak mengecewakan konsumennya atas produk yang dihasilkan, salah satu usaha yang dapat dilakukan adalah dengan pengendalian mutu, baik proses produksi serta hasil akhirnya agar diperoleh *output* yang bermutu tinggi.

Pengendalian Mutu (2012: 6) adalah suatu sistem kendali yang efektif untuk mengoordinasikan 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.

Manajemen mutu terpadu menurut Rudy Prihantono dalam bukunya Konsep Pengendalian Mutu (2012: 46) Manajemen Mutu merupakan aktivitas dari keseluruhan fungsi manajemen yang menetapkan kebijakan mutu, tujuan dan tanggung jawab perusahaan serta melaksanakannya dengan cara seperti perencanaan mutu, pengendalian mutu, pemastian mutu dan peningkatan mutu di dalam sistem mutu.

Namun seringkali terjadi ketidak puasan konsumen terhadap suatu produk dikarenakan mutu yang dihasilkan lebih rendah dari standar yang ditetapkan, meskipun proses produksi telah dilaksanakan dengan baik. Kesalahan- kesalahan pada proses produksi mengakibatkan produk tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan. Hal tersebut merupakan salah satu faktor penurunan kualitas suatu produk. Maka dibutuhkan penerapan sistem pengendalian kualitas yang tepat yang mempunyai tujuan dan tahapan yang jelas, serta memberikan inovasi dalam melakukan pencegahan dan penyelesaian masalah-masalah yang dihadapi perusahaan. Pada *Statistical Quality Control (SQC)* bagan \bar{p} adalah salah satu bagan atau metode untuk mengevaluasi mutu berdasarkan proporsi produk yang cacat. Pengendalian kualitas dengan alat bantu statistik bermanfaat pula mengawasi tingkat efisiensi. Jadi, dapat digunakan sebagai alat untuk mencegah kerusakan dengan cara menolak (*reject*) dan menerima (*accept*) berbagai produk yang dihasilkan, sekaligus upaya efisiensi.

Dengan demikian, bisa juga sebagai alat untuk mengawasi proses produksi sekaligus memperoleh gambaran kesimpulan tentang spesifikasi produk yang dihasilkan secara umum.

Perusahaan harus memahami bagaimana konsumen tersebut memandang mutu dan tingkat mutu yang di harapkan konsumen. Perusahaan harus berusaha menawarkan mutu yang lebih baik dari para pesaingnya. Hal ini menyebabkan komitmen manajemen dan karyawan secara total dalam usaha mencapai mutu yang lebih tinggi. Para manejer pemasaran mempunyai dua tanggung jawab dalam perusahaan yang berpusat pada mutu. Pertama, mereka harus berpartisipasi dalam merumuskan strategi dan kebijakan yang di rancang untuk membantu perusahaan unggul melalui kecemerlangan kualitas total. Kedua, mereka harus memberikan kualitas pemasaran sekaligus dengan kualitas produksi.

Untuk menjaga kualitas produk bola setengah jadi yang dikerjakan oleh kalangan pengrajin rumahan, PT Sinjaraga Santika Sport menerapkan sistem pengawasan mutu yang cukup ketat dengan menerapkan *Quality Control (QC)* di setiap lokasi kompleks rumah perajin untuk mengawasi mutu produk yang dihasilkan para perajin tersebut. Untuk setiap unit atau tahapan kerja PT. Sinjaraga Santika Sport menepatkan satu bagian *QC* yang akan mengawasi secara ketat persyaratan mutu pada produk yang dihasilkan.

Dalam proses pembuatan bola disub-kontrakan kepada para pengrajin rumahan binaan perusahaan, namun masalah mutu tidak menjadi kendala mengingat perusahaan tersebut telah berhasil menerapkan sistem *Quality Control* yang ketat dengan baik.

Dihalaman selanjutnya disajikan tabel kegagalan produk :

Tabel 1.1
Tabel kegagalan produk

No	Kondisi Produk Gagal	Jumlah	Persentase Gagal
1	Jaitan kurang rapi	16	31,38%
2	Cat kurang rapi	10	19,60%
3	Motif tidak sesuai	8	15,68%
4	Ban dalam bocor	7	13,72%
5	Jaitan jebol	6	11,77%
6	Panel kurang baik	4	7,85%
Jumlah		51	100%

Sumber: PT. Sinjaraga Santika Sport

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis mengambil judul **“Analisis Pengendalian Mutu Produk Untuk Meminimumkan Kegagalan Produk dengan Menggunakan Metode Statistical Quality Control (Studi Kasus PT. Sinjaraga Santika Sport Majalengka).**

1.2 Identifikasi Masalah

Dalam latar belakang diatas maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengendalian mutu produk yang dilakukan oleh PT. Sinjaraga Santika Sport ?
2. Bagaimana pengendalian mutu produk dengan menggunakan metode diagram pareto, \bar{p} chart, diagram sebab akibat di PT Sinjaraga Sanika Sport?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Pengendalian mutu produk yang dilakukan oleh PT. Sinjaraga Santika Sport
2. Pengendalian mutu produk dengan menggunakan metode diagram pareto, \bar{p} chart, diagram sebab akibat di PT. Sinjaraga Santika Sport

1.4 Batasan Masalah

Dalam melakukan penyusunan skripsi ini hanya melakukan penelitian pada bebrapa hal saja sehingga kedepannya cakupan penelitian yang dilakukan oleh penulis tidak terlalu luas. Batasan yang diambil adalah :

1. Jumlah sampel yang diteliti oleh penulis sebanyak 75 sampel, karena dirasa sudah mewakili seluruh sampel yang ada dan sesuai dengan tujuan penulis.
2. Bagian kegagalan produk bola pada PT. Sinjaraga Santika Sport
3. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan diagram pareto, \bar{p} chart, dan sebab-akibat (*fish-bone*).

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Mahasiswa

Untuk adanya pengalaman yang berharga karena dapat melihat penerapan suatu teori keilmuan, yang diterapkan, sehingga dapat berguna bagi penulis untuk menambah keyakinan mengenai pentingnya menguasai teori-teori secara mendalam dan dapat meningkatkan pemahaman penulis terhadap berbagai istilah yang berhubungan dengan mutu dan kualitas produk.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi perusahaan untuk memperoleh informasi-informasi yang berkenaan dengan kegiatan pengendalian mutu dan tingkatan kualitas produksi. Memberikan keyakinan mengenai kepada perusahaan mengenai ada atau tidak adanya pengaruh pengendalian mutu terhadap kualitas produksi

3. Bagi pihak lain

Sebagai informasi yang berguna bagi pihak lain, diharapkan penelitian ini dapat berguna untuk menambah wawasan pengetahuan dan sebagai perbandingan untuk melakukan penelitian.

1.6 Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah Deskriptif, deskriptif yaitu bentuk penelitian dengan mengadakan analisis terhadap perbandingan antara data yang diperoleh dari objek penelitian dengan pengetahuan teoritis yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti (Nazir, 2000:63).

Tujuan utama penelitian deskriptif adalah untuk menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik objek dan subjek yang diteliti secara tepat. Dalam perkembangannya, akhir-akhir ini metode penelitian deskriptif banyak digunakan oleh peneliti karena dua alasan. Pertama, dari pengamatan empiris didapat bahwa sebagian besar laporan penelitian dilakukan dalam bentuk deskriptif. Kedua, metode deskriptif sangat berguna untuk mendapatkan variasi permasalahan yang berkaitan dengan bidang pendidikan maupun tingkah laku manusia.

1.7 Kerangka Pemikiran

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi keberhasilan dalam mencapai tujuan perusahaan, salah satunya adalah faktor pengendalian terhadap mutu. Pengendalian terhadap mutu ini memiliki peran yang cukup penting untuk terwujudnya kualitas produksi.

Proses produksi merupakan pusat kegiatan dari setiap perusahaan, industri secara umum, dimana produksi dapat diartikan sebagai suatu aktivitas untuk mengubah input (masukan) berupa barang jadi. Dalam proses produksi terjadi perubahan bentuk dan kegunaan dari bahan baku menjadi barang jadi yang memiliki nilai ekonomi yang lebih tinggi. Pada dasarnya kualitas suatu produk merupakan salah satu faktor atau ciri keberhasilan suatu produk yang dihasilkan.

Perusahaan perlu menjalankan pengendalian mutu produksi untuk mencapai atau mempertahankan serta meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan. Pengendalian produksi merupakan usaha untuk mempertahankan kualitas produk agar sesuai dengan indikator kualitas produk yang telah ditetapkan.

Menurut Sofjan Assauri (2004: 205), dalam buku "Manajemen Produksi dan Operasi", Mutu diartikan sebagai faktor-faktor yang terdapat dalam suatu barang atau hasil yang menyebabkan barang atau hasil tersebut sesuai dengan tujuan untuk apa barang atau hasil itu dimaksudkan atau dibutuhkan.

Richard B. Chase, Nicholas J. Aquilano and F. Robert Jacobs. (2001: 291) *Statistical Quality Control* diartikan sebagai berikut : Pengendalian Kualitas secara Statistik adalah satu teknik berbeda yang di desain untuk mengevaluasi kualitas ditinjau dari sisi kesesuaian dengan spesifikasinya.

Dari uraian diatas dapat dijelaskan menggunakan Bagan pada halaman selanjutnya:

Gambar 1.2 Bagan Kerangka Pemikiran

