

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Saat ini, berbagai perusahaan industri sedang mengalami perkembangan yang sangat pesat, terutama dalam bidang manufaktur dan jasa. Adanya perkembangan yang sangat pesat ini, setiap perusahaan memiliki pesaing yang memproduksi produk yang sama dengan produk yang dihasilkan.

Memasuki era globalisasi persaingan dunia industri manufaktur maupun jasa semakin ketat, karena persaingan bukan hanya dengan perusahaan dalam negeri saja tetapi juga dengan perusahaan asing. Tidak terkecuali dalam dunia percetakan. Perkembangan ilmu dan teknologi semakin pesat, sehingga pada saat ini industri percetakan sudah semakin komplit dan modern. Begitu juga yang terjadi pada perusahaan percetakan di Indonesia, baik dalam skala besar, menengah maupun skala kecil. Perkembangan ini juga terjadi di Kota Yogyakarta, di mana terdapat berbagai perusahaan percetakan dalam jumlah yang cukup banyak. Hal ini berdampak pada semakin tingginya persaingan usaha di bidang percetakan. Sejak pertengahan 1400-an sampai awal 1900-an, percetakan merupakan satu-satunya bentuk komunikasi massa. Pendidikan bergantung pada ketersediaan bahan bacaan, bahkan setelah penemuan-penemuan seperti radio, televisi, dan gambar bergerak, hasil percetakan tetap menjadi sumber informasi utama bagi dunia. Pada masa sekarang, percetakan merupakan industri penting di setiap negara di seluruh dunia.

Ketatnya persaingan bisnis, menuntut perusahaan untuk mempunyai keunggulan kompetitif untuk menghadapi persaingan tersebut agar dapat bertahan dalam dunia industri. Setiap konsumen berharap barang yang dibelinya akan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginannya, oleh karena itu produk tersebut harus memiliki kondisi yang baik serta terjamin. Pengendalian kualitas adalah salah satu cara untuk menjamin kondisi produk tetap terjaga dengan baik.

Pengendalian mutu atau kualitas merupakan salah satu fungsi yang terpenting dari suatu perusahaan. Setiap perusahaan mempunyai fungsi pengendalian mutu masing-masing, biasanya dilakukan oleh bagian pengawasan mutu, akan tetapi di dalam suatu perusahaan bagian pengendalian atau pengawasan mutu tidak selalu ada, tergantung pada besar kecilnya suatu perusahaan dan jenis produk dari perusahaan tersebut. Perusahaan dapat menekan persentase dari kerusakan produk yang dihasilkan sekecil mungkin, sehingga perusahaan mendapatkan keuntungan yang lebih besar. Pengendalian kualitas harus dapat mengarahkan kepada beberapa tujuan secara terpadu, sehingga para konsumen dapat puas mempergunakan produk atau jasa dari perusahaan. Biaya produk atau jasa perusahaan tersebut harus dapat ditekan serendah-rendahnya, sehingga proses produksinya dapat selesai sesuai dengan waktu yang telah direncanakan oleh perusahaan sebelumnya. Pengendalian kualitas merupakan suatu kegiatan yang sering dilakukan di setiap perusahaan. Apabila pengendalian kualitas diterapkan dengan baik, maka perusahaan akan mengeluarkan tambahan biaya yaitu biaya pengawasan kualitas, akan tetapi tingkat kerusakan produk yang dihasilkan sangat rendah atau produk rusak yang terjadi sedikit.

Sebaliknya bagi perusahaan yang tidak memperhatikan pengendalian kualitas, dalam jangka pendek perusahaan tidak perlu mengeluarkan biaya pengawasan kualitas, tetapi dalam jangka panjang perusahaan sulit memasarkan produk dikarenakan tersaingi perusahaan yang sejenis yang kualitas produknya lebih baik. Kompetisi produk menjadikan kecenderungan proses pengembangan produk yang lebih murah dan lebih berkualitas dari produk sebelumnya. Konsumen akan merasa puas bila kebutuhannya terpenuhi yakni produk yang dibeli sesuai dengan kualitas atau spesifikasi yang di perlukan. Namun bila tidak sesuai, konsumen akan beralih ke produk sejenis dengan merk lain. Usaha pengendalian kualitas merupakan usaha penjagaan dan dilaksanakan sebelum kesalahan kualitas produk atau jasa tersebut terjadi, melainkan mengarahkan agar kesalahan kualitas tersebut tidak terjadi di dalam perusahaan yang bersangkutan.

Pada dasarnya pengendalian kualitas adalah bagaimana menjaga dan mengarahkan agar produk dan jasa dari perusahaan yang bersangkutan dapat memenuhi kualitas yang telah direncanakan. Jadi peran pengendalian kualitas produk maupun jasa sangat penting dan bermanfaat bagi perusahaan. Apabila pengendalian kualitas dilakukan dengan baik, maka perusahaan dapat mengambil tindakan dan kebijaksanaan-kebijaksanaan, menyusun rencana yang baik untuk masa yang akan datang, serta memperbaiki sistem pengendalian atau pengawasan terhadap produk yang sudah dilakukan dengan baik. Untuk mengetahui apakah peranan pengendalian kualitas sudah dilakukan dengan baik atau belum oleh perusahaan, maka analisis yang digunakan di antaranya adalah menggunakan analisis *control charts* dan analisis intensitas pengawasan kualitas. Analisis

tersebut digunakan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kerusakan produk yang terjadi dan untuk mengetahui biaya pengawasan kualitas yang efisien.

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. Maka perusahaan harus melakukan tindakan untuk meminimalisir timbulnya produk rusak.

Setiap perusahaan juga memiliki batas toleransi terhadap kualitas produk yang ia miliki. Apabila kualitas produk berada di luar batas toleransi maka perusahaan harus mengambil tindakan perbaikan agar perusahaan tidak mengalami kerugian. Kualitas produk tidak sesuai dengan yang diharapkan dapat terjadi karena kesalahan yang terjadi pada mesin, operator, maupun lingkungan kerja. Jika kesalahan terjadi pada mesin, maka harus dilakukan suatu tindakan perbaikan pada mesin, begitu juga dengan operator dan lingkungan kerja, jika kesalahan terjadi pada bagian ini, maka perusahaan harus melakukan suatu perbaikan terhadap operator dan lingkungan pekerjaan.

Pengendalian kualitas ini digunakan untuk menjelaskan bagaimana menjaga dan mengarahkan produk dari sebuah perusahaan agar dapat memenuhi standar kualitas produknya dan diharapkan agar setiap kesalahan yang terjadi pada proses produksi dapat diperbaiki dan tidak akan berlanjut pada masa yang akan datang. Tetapi pada kenyataannya, masih banyak terdapat produk-produk yang tidak sesuai dengan standar (rusak) yang ditetapkan oleh perusahaan. Salah satu pengendalian kualitas secara statistik yaitu dengan menggunakan kendali proses statistik atau biasa disebut dengan SPC (*Statistical Process Control*), menurut Heizer & Render (2015:276) *Statistical Process Control* adalah suatu proses yang digunakan untuk memonitor standar dengan menetapkan pengukuran dan tindakan korektif atas suatu produk atau jasa yang dihasilkan.

CV. Yogyakarta berdiri pada tahun 2013 terletak di Jl. Nyi Ageng Nis No. 20 B, Pilahan, Rejowinangun, Kotagede, Yogyakarta. Perusahaan ini memproduksi tas kertas dan dus makanan, atau dengan istilah lain *paper bag* dan *paper box* yang berbahan dasar karton. CV. Yogyakarta adalah salah satu perusahaan percetakan kemasan di daerah Yogyakarta yang memiliki peminat yang cukup tinggi di kalangan masyarakat khususnya para pelaku usaha. Oleh sebab itu kualitas merupakan salah satu faktor penting yang harus dijaga CV. Yogyakarta untuk menjaga daya saing dan loyalitas konsumen mereka. Akan tetapi dari data jumlah produksi selama tahun 2016, masih terdapat produk yang rusak pada saat proses produksi.

Meskipun sudah menggunakan cara *quality checker* yang terkoordinasi, kerusakan produk selalu dialami CV. Yogyakarta yaitu pada tahap-tahap

pengerjaan di setiap mesin produksi. Mulai dari proses cetak plat, proses cetak, proses pond, proses laminasi dan proses pengeleman ini selalu ditemukan produk rusak yang tidak layak untuk melewati tahap-tahap produksi selanjutnya hingga *finishing*. Hal ini membuat perusahaan mengeluarkan biaya tambahan dan memperpanjang waktu produksi.

Mengacu pada uraian di atas maka dapat diketahui bahwa masalah pengendalian mutu terhadap kualitas produk yang dihasilkan oleh sebuah perusahaan, merupakan suatu hal penting yang membutuhkan kajian lebih mendalam. Penulis menganggap penelitian di bidang pengendalian kualitas ini sangat penting dalam mendukung perusahaan untuk memiliki daya saing dengan produk perusahaan lain. Maka penelitian ini diberi judul '**Analisis Pengendalian Kualitas Produk di CV. Yogyakarta**'. Penelitian ini menggunakan pengendalian kualitas secara statistik sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Yuliyarto (2014) dan Devi Sonalia (2013), serta menggunakan diagram sebab-akibat sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Faiz Al Fakhri (2010). Alat-alat yang digunakan diantaranya adalah check sheet, peta kendali P dan diagram sebab-akibat. Diharapkan pendekatan ini nantinya dapat berguna dan bermanfaat bagi perusahaan serta dapat membantu pengurangan rusak (*defect*) yang terjadi dalam aliran proses produksi.

**B. Batasan Masalah**

1. Pemecahan masalah difokuskan pada 4 (empat) tahap proses produksi dus atau *paper box*.
2. Data yang diambil sebanyak 36 sampel dari data produksi bulan Desember 2016 sampai dengan bulan Mei 2017.

**C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian maka diidentifikasi permasalahan, yaitu bagaimana pelaksanaan pengendalian kualitas produk di CV. Yogyakarta dan faktor-faktor apa saja yang menjadi penyebab kerusakan produk?

**D. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis bagaimana pelaksanaan pengendalian kualitas produk di CV. Yogyakarta dan menganalisa faktor-faktor penyebab kerusakan produk.

**E. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian adalah :

1. Memberikan pengetahuan tentang bagaimana pengendalian kualitas yang dapat bermanfaat untuk mengendalikan tingkat kerusakan produk yang terjadi di CV. Yogyakarta.
2. Memberikan manfaat bagi pihak manajemen 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 kelompok akademis untuk keperluan studi dan penelitian selanjutnya mengenai topik permasalahan yang sama.