

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada saat ini kualitas memegang peranan yang cukup penting dalam memenangkan kompetitif di pasar. Hal ini karena kualitas sering kali dijadikan sebagai tolok ukur dalam menentukan produk dibandingkan dengan harga produk. Karena pelanggan lebih memilih produk berdasarkan kesesuaian pelanggan terhadap fungsi kebutuhan, seperti keawetan produk dan jenis bahan baku yang digunakan. Keuntungan lain yang akan diperoleh perusahaan dalam menjaga kualitas hasil produksi berupa perolehan laba secara optimum serta keunggulan kompetitif di pasar. Menurut Kotler (2002) persaingan merupakan keunggulan dari masing-masing perusahaan dalam menghasilkan produk dengan tujuan meraih pelanggan. Untuk itu, diperlukan suatu tindakan yang dapat memenangkan kompetitif di pasar berupa teknik pengendalian kualitas.

Proses pengendalian kualitas merupakan proses yang mencakup pada kemampuan perusahaan dalam menjalankan proses produksi dengan baik. Sehingga pada saat proses produksi berlangsung perusahaan dapat memonitor, mengendalikan, mengelola serta menganalisis seluruh kegiatan produksi agar seluruh proses produksi dapat berjalan dengan baik. Proses pengendalian kualitas dilakukan pada seluruh tahapan proses produksi mulai dari tahap pengolahan bahan baku hingga ke bahan jadi. Proses ini juga dapat membantu

perusahaan dalam menjaga konsistensi kualitas hasil produksi menjadi lebih baik.

Peran perusahaan dalam melakukan proses pengendalian kualitas merupakan suatu tindakan yang cocok/baik untuk digunakan dalam memenuhi kebutuhan/kepuasan pelanggan, karena secara umum pengendalian kualitas merupakan suatu tindakan yang berhubungan secara signifikan antara kepuasan pelanggan, laba perusahaan dan produksi. Sehingga seluruh proses ini harus saling terintegrasi satu sama lain agar proses pengawasan dapat berjalan secara efektif. Tentunya, upaya perusahaan dalam memenuhi kepuasan pelanggan akan berdampak baik pada performa bisnis perusahaan, karena kepuasan yang meningkat akan mempengaruhi perilaku beli konsumen serta kecenderungan konsumen untuk kembali membeli produk yang sama dengan kata lain perusahaan berhasil dalam menghasilkan produk yang berkualitas. Suatu produk dapat dikatakan berkualitas apabila produk yang dihasilkan dapat diterima dengan baik oleh konsumen, (Susetyo 2011).

Untuk itu upaya dalam meningkatkan kualitas produk diperlukan sistem pengendalian kualitas yang bertujuan untuk mengontrol kualitas produk pada saat diproduksi. Sistem pengendalian ini mampu membantu perusahaan untuk mengetahui faktor terjadinya produk gagal/rusak untuk selanjutnya dilakukan identifikasi masalah yang terjadi. Teknik pengendalian kualitas ini dilakukan guna memeriksa dan menganalisis data statistik dalam menentukan standar hasil produksi perusahaan. Sistem pengendalian kualitas yang akan dilakukan

pada penelitian ini sistem pengendalian kualitas menggunakan alatbantu *Statistical Quality Controls (SQC)* dengan alat ukur berupa peta kendali (*control chart*) dan diagram tulang ikan (*fish bone*). Peta kendali (*control chart*) digunakan untuk mengetahui perbandingan hasil produk cacat/rusak terhadap hasil produk baik/bagus. Sedangkan diagram tulang ikan (*fish bone*) digunakan untuk menemukan faktor penyebab permasalahan pada saat proses produksi untuk selanjutnya dilakukan analisis pemecahan masalah yang terjadi.

Di Indonesia sendiri ada berbagai macam perusahaan dan UKM yang menghasilkan produk berkualitas baik. Salah satu UKMnya yaitu UKM Rizky Farm yang merupakan jenis usaha yang bergerak dalam bidang peternakan ayam. UKM ini telah berdiri sejak tahun 2000an hingga saat ini perusahaan mampu menghasilkan ribuan telur ayam dengan bibit anak ayam sejumlah 3000 ekor ayam per kandang. Pada penelitian akan dilakukan penelitian pada produksi telur ayam yang di hasilkan oleh UKM Rizky Farm. Karena berdasarkan data yang diperoleh oleh peneliti dapat di temukan indikasi terjadinya tingkat resiko kegagalan/kerusakan pada UKM tersebut berada paling besar dibandingkan pada saat proses pembibitan dimulai.

Hal ini dapat kita lihat berdasarkan perhitungan yang dilakukan oleh peneliti diketahui bahwa persentase kegagalan pada jenis ayam yang aftur (AF) sebesar 0,0089 atau sekitar 0,89% dan persentase kegagalan yang diperoleh dari jumlah total ayam yang mati (MT) sebesar 0,0063 atau sekitar 0,63%. Sedangkan persentase kegagalan dari produksi telur ayam untuk jenis

kerusakan retak sebesar 0,018 atau sekitar 1,80% dan untuk kegagalan jenis telur yang kosong diperoleh persentase kegagalan sebesar 0,0131 atau sekitar 1,31% data ini diperoleh berdasarkan data pencatatan perusahaan selama proses produksi di bulan November 2017. Untuk data persentase kegagalan pada bulan Desember 2017 diperoleh persentase kegagalan untuk jumlah ayam aftur (AF) sebesar 0,0037 atau sekitar 0,37% dan untuk jumlah ayam mati (MT) sebesar 0,0053 atau sekitar 0,53% saja. Sedangkan untuk persentase kegagalan pada jenis kerusakan telur ayam yang retak sebesar 0,0173 atau sekitar 1,73% dan persentase kegagalan pada jenis kerusakan telur ayam yang kosong sebesar 0,0155 atau sekitar 1,55%. Sehingga pada penelitian ini peneliti hanya melakukan analisis pada produksi telur saja, karena dirasa pada saat proses produksi telur berlangsung tingkat kegagalan/kerusakan cukup tinggi dibandingkan pada saat proses pembibitan.

Penerapan kualitas pada UKM Rizky Farm tentunya telah dilakukan hal ini dapat kita lihat dari performa bisnis perusahaan yang sudah hampir 18 tahun berdiri. Akan tetapi, meskipun perusahaan telah menerapkan standar kualitas yang baik masih terdapat beberapa kendala yang terjadi di lapangan sehingga menyebabkan perusahaan mengalami kerugian. Hal ini dapat kita lihat dari rata-rata kerusakan yang diperoleh perusahaan pada bulan November sebesar 1,80% untuk jenis kerusakan telur yang retak, sedangkan untuk jenis kerusakan telur yang kosong rata-rata kerusakan sebesar 1,31% dan rata-rata kerusakan yang diperoleh pada bulan Desember sebesar 1,73% untuk jenis kerusakan telur yang

retak, sedangkan untuk jenis kerusakan telur yang kosong diperoleh rata-rata kerusakan sebesar 1,55%. Angka tersebut tentunya cukup tinggi bagi standar kualitas yang telah ditentukan oleh perusahaan. Karena perusahaan menargetkan pada produksi telur seharusnya angka kerusakan yang diperoleh berada di bawah angka 1% bukan malah sebaliknya. Dengan begitu perusahaan memperoleh laba secara optimum dan kualitas produksi telur ayam berada pada tingkat kualitas yang baik.

Oleh karena itu berdasarkan uraian tersebut maka peneliti tertarik untuk mengetahui sejauh mana sistem pengendalian kualitas yang telah diterapkan oleh UKM Rizky Farm. Apakah pada penerapannya perusahaan telah berjalan cukup efektif atau masih terjadi kendala-kendala pada penerapannya. Untuk itu peneliti ingin mengajukan judul penelitian sebagai berikut:
“PENGENDALIAN KUALITAS PRODUKSI TELUR AYAM DALAM UPAYA MEMINIMUMKAN TINGKAT KERUSAKAN MENGGUNAKAN METODE STATISTICAL QUALITY CONTROL (SQC)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas, rumusan masalah yang diperoleh pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana UKM Rizky Farm dalam melakukan pengawasan kualitas produksi selama ini?

2. Bagaimana penerapan *Statistical Process Control (SPC)* pada UKM Rizky Farm?
3. Apa saja faktor yang mempengaruhi kegagalan pada produksi telur UKM Rizky Farm?
4. Apakah tindakan korektif atau solusi untuk mengatasi produk rusak/gagal pada UKM Rizky Farm?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan bukti empiris dan teoritis mengenai:

1. Mendeskripsikan pengawasan kualitas yang telah diterapkan oleh UKM Rizky Farm.
2. Menerapkan *Statistical Process Control (SPC)* pada UKM Rizky Farm.
3. Mengidentifikasi faktor penyebab kegagalan proses produksi pada UKM Rizky Farm.
4. Mengidentifikasi tindakan korektif atau solusi yang harus dilakukan oleh UKM Rizky Farm terhadap kualitas hasil produksi perusahaan.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dilakukan agar hasil penelitian yang diperoleh dengan besar harapan dapat dirasakan bagi semua pihak yang terkait:

1. Manfaat Praktik

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan pengetahuan baru tentang usaha bisnis yang diterapkan oleh perusahaan serta memperkaya kajian sejarah perusahaan.

b. Bagi Perusahaan

Peneliti berharap bahwa kegiatan penelitian ini dapat memberikan kontribusi praktis bagi perusahaan dalam melakukan penerapan teknik pengendalian pengawasan kualitas guna meningkatkan kualitas hasil produksi perusahaan