

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era sekarang ini persaingan dunia bisnis semakin meningkat, setiap usaha dalam persaingan yang tinggi dituntut untuk selalu berkompetisi dengan perusahaan lain di dalam industri yang sejenis. Salah satu cara untuk memenangkan atau bertahan di dalam kompetisi yang tinggi yaitu dengan cara memberikan perhatian penuh terhadap kualitas produk yang dihasilkan perusahaan sehingga bisa mengungguli produk yang dihasilkan oleh pesaing. Untuk menjaga kualitas produk tersebut beberapa perusahaan menetapkan sistem pengendalian kualitas yang dapat mengurangi kerusakan produk sehingga kualitas produk yang dihasilkan tidak menurun.

Kualitas suatu produk memiliki peranan penting di dalam perusahaan, karena dapat memiliki simbol kepercayaan yang bernilai di mata konsumen. Kualitas produk yang dihasilkan baik berupa barang atau jasa merupakan faktor yang sangat menentukan baik atau buruknya perusahaan tersebut. Usaha yang telah dilakukan perusahaan untuk mencapai nama baik perusahaan itu sendiri tergantung pada kualitas produk yang telah dihasilkan. Hal tersebut sesuai dengan pengertian kualitas menurut *American Society for Quality* dari buku Heizer dan Render (2005:253) adalah keseluruhan fitur dan karakteristik produk atau jasa yang mampu memuaskan kebutuhan yang terlihat atau yang tersamar.

Kualitas produk sangat diperlukan oleh setiap perusahaan yang mengolah bahan baku menjadi sebuah produk yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen. Untuk itu, perusahaan perlu mengutamakan kualitas produk yang dibuatnya agar dapat diterima oleh konsumen akhir. Kualitas juga merupakan salah satu faktor keputusan konsumen terpenting dalam pemilihan produk atau service yang diinginkan. Dengan pemilihan produk atau jasa yang berkualitas, akan membuat loyalitas pelanggan menjadi meningkat (Montgomery, 2009:4). Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas produk ini juga diartikan sebagai segala sesuatu yang

dapat memuaskan konsumen bila kebutuhannya terpenuhi yakni apabila produk yang dibelinya sesuai dengan kualitas atau spesifikasi yang diperlukan. Namun apabila tidak sesuai, maka konsumen akan beralih ke produk sejenis dengan merk lain.

Pengendalian kualitas merupakan sistem yang memastikan dan memelihara tingkat atau derajat kualitas produk atau proses yang diinginkan. Hal ini dilakukan melalui perencanaan yang teliti, penggunaan peralatan yang tepat, inspeksi berkelanjutan, dan tindakan korektif jika diperlukan (Wignjosoebroto, 2003:252). Maka dari hal tersebut dapat disimpulkan apabila perusahaan yang mempunyai dan menerapkan program pengendalian kualitas dengan baik akan mampu bertahan dan sukses, karena melalui program pengendalian kualitas yang baik dapat secara efektif meminimalisir pemborosan dan dapat meningkatkan kemampuan bersaing perusahaan di pasar dunia. Serta dengan demikian hasil produksi yang diperoleh dengan adanya kegiatan pengendalian kualitas dapat memenuhi standar kualitas yang telah direncanakan.

Untuk mengetahui apakah kualitas produk yang dihasilkan perusahaan sesuai dengan yang direncanakan maka diperlukan adanya pengawasan setiap proses dari awal sampai dengan produk akhir. Dengan menggunakan *statistical quality control (SQC)* sebagai alat pengawasan kualitas produksi dapat membantu perusahaan untuk mengetahui apakah produk yang dihasilkan masih berada dalam batas-batas kontrol atau tidak dari proses awal kualitas bahan, proses produk, dan produk akhir. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Qonita, Andesta dan Hidayat (2022) yang meneliti pengendalian kualitas menggunakan metode *statistical quality control (SQC)* pada Produk Kerupuk Ikan UD. Zahra Barokah yaitu dapat diketahui faktor penyebab kegagalan yang terjadi dalam produksi kerupuk ikan sehingga dari faktor penyebab kegagalan tersebut didapatkan usulan perbaikan produksi untuk meningkatkan kualitas produknya di kemudian hari.

UKM Kerupuk Mirasa merupakan salah satu usaha yang memproduksi kerupuk putih yang dikemas ke dalam kaleng. UKM Kerupuk Mirasa dibangun pada tahun 1973 yang berlokasi di Jl. Prof. Moh. Yamin, No.31, RT 05/05, Kel. Duren Jaya, Kec. Bekasi Timur, Kota Bekasi, Jawa Barat. Dalam proses pembuatan produknya menggunakan mesin semi modern dengan bantuan tenaga manusia. Saat ini UKM Kerupuk Mirasa memiliki 8 orang karyawan yang bekerja selama 20 hari dalam sebulan. UKM Kerupuk Mirasa dalam sekali pembuatan kerupuk menggunakan 50kg tepung tapioka yang mampu menghasilkan kerupuk sebanyak 3000 kerupuk dengan memakan waktu selama 2 hari.

Dalam upaya mempertahankan kualitas kerupuk putih di UKM Kerupuk Mirasa menggunakan pengendalian *quality control proses* yang berfokus pada proses produksi untuk mengetahui apakah produk tersebut sudah sesuai dengan standar yang berlaku atau belum. Dari jumlah produk yang dihasilkan pada Tahun 2021 sebanyak 339.000 kerupuk dan ditemukan produk gagal sebesar 10.475 kerupuk.

Tabel 1.1
Data Produksi Kerupuk (Tahun 2021)

Bulan	Jumlah Produksi	Jumlah Produk Gagal	Persentase (%)
Januari	24.000	809	3,370833
Februari	24.000	847	3,529167
Maret	30.000	935	3,116667
April	30.000	880	2,933333
Mei	21.000	704	3,352381
Juni	30.000	854	2,846667
Juli	30.000	866	2,886667
Agustus	30.000	893	2,976667
September	30.000	905	3,016667
Oktober	30.000	880	2,933333
November	30.000	931	3,103333
Desember	30.000	971	3,236667
Total	339.000	10.475	37,30238
Persentase Rata-rata (%)			3,108532

Sumber: UKM Kerupuk Mirasa, 2022

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa tingginya tingkat produk gagal pada UKM Kerupuk Mirasa sebanyak 10.475 kerupuk atau persentase sebesar 3,10% dengan kecacatan yang berbeda-beda. Sedangkan perusahaan mengharapkan persentase kegagalan produknya yaitu sebesar 2%. Dari permasalahan yang terjadi pada produksi kerupuk masih banyak ditemukan kecacatan produk maka dapat disimpulkan saat ini kualitas kerupuk putih di UKM Kerupuk Mirasa masih belum maksimal. Hal ini yang mendasari penelitian untuk melakukan upaya meminimalisir produk cacat dalam proses produksinya dimasa yang akan datang. Sehingga pada penelitian ini muncul upaya perbaikan kualitas produk dengan penerapan metode *statistical quality control (SQC)*. Konsep ini memiliki tahapan sistematis yang jelas dalam memperbaiki proses yang diharapkan mulai dari mengidentifikasi masalah cacat produk, mengidentifikasi produk cacat yang dominan, mengurangi produk cacat, menganalisa akar permasalahan dan memberikan usulan perbaikan. Hal tersebut sesuai dengan yang dikemukakan oleh Ariani (2004) dalam Ahmad, Resmawan, dan Isa (2020:25) “Teknik penyelesaian permasalahan yang digunakan untuk mengendalikan, memonitor, menganalisis, mengelola, dan memperbaiki produk dan proses dengan menggunakan metode statistik pengendalian kualitas”.

Terdapat tujuh alat dalam *statistical quality control (SQC)* yang biasa disebut dengan *seven tools quality*, dalam mengaplikasikan alat tersebut disesuaikan dengan kebutuhan atau disesuaikan dengan masalah yang akan diselesaikan. Hal tersebut sesuai penelitian yang dilakukan oleh Ahmad, Resmawan, dan Isa (2020) yang meneliti dengan menggunakan metode *statistical quality control* dalam upaya mengurangi jumlah produk cacat di Pabrik Roti *The Li No'u Bakery* yang menggunakan empat alat dari *seven tools quality* yaitu *Check Sheet* untuk menganalisis penentuan fakta, grafik kendali p untuk menganalisis terkendali atau tidaknya suatu proses produksi, diagram pareto untuk menganalisis jenis cacat, dan diagram sebab akibat untuk menganalisis faktor utama penyebab cacat. Sehingga dalam penelitian ini untuk menyelesaikan masalah yang terjadi

menggunakan lima alat dari *seven tools quality* yaitu *check sheet* untuk mengumpulkan dan menyusun data secara sistematis, diagram batang untuk pengelompokan data dari jenis kecacatan dari yang terendah sampai tertinggi, diagram kendali p untuk menganalisis terkendali atau tidaknya proses produksi, diagram pareto untuk menentukan *frekuensi relative* dalam menyelesaikan permasalahan yang paling penting, dan diagram sebab akibat untuk menganalisis faktor penyebab kecacatan.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kualitas pada produk kerupuk, menemukan faktor-faktor yang mengakibatkan terjadinya cacat produk kerupuk dan mengajukan usulan perbaikan untuk meminimalisir kegagalan pada produksi selanjutnya. Adapun kegunaan penelitian ini adalah untuk menjadikan sebuah solusi dalam upaya meminimalisir produk gagal pada UKM Kerupuk Mirasa untuk kedepannya. Dengan menggunakan metode *statistical quality control (SQC)* dapat memberikan usulan dalam memperbaiki kualitas produk dan meningkatkan kualitas produk untuk meningkatkan produktivitas dan kepuasan konsumen.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, menarik untuk diteliti sejauh mana tingkat keberhasilan pengendalian kualitas suatu perusahaan dengan menggunakan *statistical quality control (SQC)*. Penulis merasa tertarik untuk menulis skripsi dengan judul: “Analisis Pengendalian Kualitas dengan Menggunakan *Statistical Quality Control (SQC)* untuk Meminimalkan Produk Gagal (Studi Kasus pada UKM Kerupuk Mirasa)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, rumusan masalah yang menjadi fokus dari penelitian ini adalah :

1. Bagaimana penerapan *Quality Control* pada produk yang dihasilkan UKM Kerupuk Mirasa?
2. Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan kegagalan pada produk UKM Kerupuk Mirasa?

3. Apa saja upaya dalam meminimalisir terjadinya produk gagal pada UKM Kerupuk Mirasa?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah memperoleh data dan informasi yang tepat untuk menganalisis data, secara khusus penelitian ini untuk :

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan *quality control* produk yang dihasilkan UKM Kerupuk Mirasa.
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang menyebabkan produk gagal pada UKM Kerupuk Mirasa.
3. Untuk meminimalisir terjadinya produk gagal pada UKM Kerupuk Mirasa.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yaitu:

1. Bagi Perusahaan

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan manfaat bagi UKM Kerupuk Mirasa dalam melakukan pengendalian kualitas produk kerupuk sehingga dapat menjadi pedoman bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas produksi di masa yang akan datang.

2. Bagi Mahasiswa

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti berikutnya dan menjadi bahan pertimbangan untuk melakukan penelitian dengan topik yang sama.

1.5 Batasan Masalah

Untuk memudahkan penulis dalam melakukan penelitian maka diperlukan adanya batasan masalah sehingga penelitian ini menjadi terarah dan mudah untuk dipahami sesuai dengan tujuan pembahasan serta menjelaskan ruang lingkungannya. Topik yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah menganalisis pengendalian kualitas produk dengan menggunakan *statistical quality control* (SQC) untuk meminimalkan produk gagal. Perusahaan yang menjadi objek pada penelitian ini yaitu UKM Kerupuk Mirasa.

1.6 Sistematika Pelaporan

Hasil dan pembahasan atas masalah penelitian akan dituangkan ke dalam sistematika pelaporan. Sistematika pelaporan hasil penelitian disusun terinci dalam lima bab dan sub bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, ruang lingkup atau pembahasan masalah, dan sistematika pelaporan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi landasan teori yang berhubungan dengan penelitian ini serta hasil penelitian terdahulu tentang pengendalian kualitas. Dalam bab ini dimuat kerangka pemikiran yang menggambarkan pola pikir dan sistematika pelaksanaan penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan desain penelitian mencakup metode penelitian yang digunakan, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, serta teknik pengolahan dan analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan hasil penelitian meliputi: gambaran umum UKM Kerupuk Mirasa, deskripsi hasil penelitian, deskripsi sampel penelitian, deskripsi variable penelitian, objek penelitian, serta analisis data hasil analisis.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menguraikan simpulan dan hasil Analisis Pengendalian Kualitas Produk Dalam Meminimalkan Produk Gagal Pada UKM Kerupuk Mirasa. Disamping itu juga saran yang perlu disampaikan sebagai rekomendasi kepada pihak UKM Kerupuk Mirasa dalam meminimalkan produk gagal.