

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Persaingan bisnis yang semakin tinggi baik, di pasar lokal maupun pasar global. Dikarenakan semakin meningkatnya perkembangan bisnis yang sudah sangat kompetitif pada era globalisasi ini, hal-hal seperti ini didukung dengan perkembangan teknologi yang semakin hari semakin canggih. Perusahaan pada zaman sekarang haruslah selalu memenangkan kompetisi, ataupun tidak dapat bertahan dalam persaingan yang sedang terjadi. Hal yang sangat penting dalam memenangkan kompetitif dipasar adalah produksi. Hal- hal seperti itu karena kualitas sering menjadi sebagai patokan dalam menentukan produk, bahkan dianggap lebih penting daripada harga produk. Konsumen akan lebih memilih produk berdasarkan yang fungsinya sesuai dengan kebutuhan, seperti kualitas produk dan jenis bahan baku yang akan digunakan. Kualitas produksi yang bagus didasari dari perencanaan yang bagus pada teknik industri serta bahan baku yang memiliki kualitas bagus (Latif, 2019).

Manfaat lain dari menjaga kualitas produksi antara lain pertumbuhan laba yang optimal dan keunggulan bersaing pasar. Persaingan merupakan keunggulan perusahaan dalam menghasilkan produk dengan tujuan untuk menjangkau pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan suatu tindakan yang dapat memenangkan persaingan pasar berupa pengendalian mutu. Jika pengendalian kualitas digunakan untuk mengurangi kerusakan produk yang rusak/cacat

untuk mencapai standar kualitas, maka proses produksi dapat berjalan secara efektif dan efisien. Representasi dari pengendalian mutu ini dapat dilihat dari hasil yang maksimal pada sebuah proses produksi sesuai dengan ketentuan dan syarat yang berlaku (Harahap dan Ahyaningsing, 2018).

Perusahaan harus sangat berhati-hati dalam menghadapi masalah ini, untuk mencapai hal ini dengan mengontrol kualitas produk dengan baik untuk meminimalkan biaya produksi dan operasi dan memenuhi standar kualitas produk yang telah ditentukan. Perusahaan harus sangat berhati-hati dalam menghadapi masalah ini untuk mencapai hal ini dengan mengontrol kualitas produk dengan baik untuk meminimalkan biaya produksi dan operasi dan memenuhi standar kualitas produk yang telah ditentukan. (Nurmalasari, 2015). Kualitas produk mempengaruhi keseluruhan suatu organisasi mulai dari pemasok sampai pelanggan dan di mulai dari desain produk sampai dengan pemeliharaan (Heizer & Render, 2015).

Pada dasarnya tujuan utama perusahaan adalah untuk mendapatkan keuntungan yang maksimal sesuai dengan perkembangan perusahaan. Permintaan konsumen yang berubah-ubah menuntut perusahaan agar lebih fleksibel dalam permintaan tersebut yang dalam hal ini berkaitan langsung dengan kualitas produk yang diterima oleh konsumen. Perhatian yang diberikan pada kualitas produk akan berdampak baik pada bisnis yaitu dampak terhadap biaya produksi dan pendapatan yang dihasilkan perusahaan (Dewi Wulan, dkk, 2015). Biaya produksi berdampak terjadinya proses produksi yang memiliki spesifikasi yang tinggi terhadap standar kualitas sehingga terhindar dari tingkat

kerusakan/kecacatan produk.

Upaya dalam meningkatkan kualitas produk harus di gunakan dengan sistem pengendalian kualitas yang mempunyai tujuan untuk mengontrol kualitas produk. Sistem pengendalian dapat membantu perusahaan untuk mengetahui faktor terjadinya kerusakan produk untuk dilanjutkan dengan identifikasi masalah. *Statistical Quality Control* (SQC) diterapkan untuk mengetahui permasalahan kerusakan atau cacat pada produk serta mengetahui penyebab terjadinya cacat atau kerusakan tersebut (Hetharia, 2019). Teknik pengendalian kualitas ini dilakukan untuk memeriksa dan menganalisis data statistik yang menentukan standar hasil produksi perusahaan. Dalam hal ini, sistem pengendalian kualitas yang akan dilakukan pada penelitian ini menggunakan alat bantu *Statistical Quality Controls* (SQC) dengan alat ukur yang disebut dengan peta kendali (*control chart*) dan diagram tulang ikan (*fish bone*). Peta kendali (*control chart*) berfungsi untuk dapat mengetahui perbandingan hasil produk yang mengalami kerusakan dibandingkan dengan hasil produk yang baik. Sedangkan diagram tulang ikan (*fish bone*) berfungsi untuk menemukan faktor yang menyebabkan masalah saat proses produksi, kemudian selanjutnya dilakukan analisis untuk memecahkan masalah yang terjadi. Pemecahan masalah yang terjadi menggunakan sistem penyarian kualitas akan menghasilkan penemuan yang maksimal juga (Liu, 2018).

Sebagai contoh aktifitas agar mendapatkan kualitas yang sesuai dengan standar adalah menerapkan sistem pengendalian kualitas yang tepat, memiliki tujuan serta tahapan yang jelas, dan memberikan inovasi dalam melakukan

pengecahan dan penyelesaian permasalahan yang dihadapi perusahaan. Kegiatan pengendalian kualitas dapat membantu perusahaan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas produknya. Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan pengendalian terhadap tingkat kerusakan produk (*product defect*) hingga pada tingkat kerusakan nol (*zero defect*). SQC ini dapat memverifikasi konsistensi proses produksi yang dijalankan serta dapat melakukan evaluasi secara periodik (Torres dkk., 2018).

Pengendalian kualitas dengan menggunakan alat bantu statistik memiliki fungsi mengawasi tingkat efisiensi dan dapat digunakan untuk mencegah kerusakan dengan cara menolak dan menerima berbagai produk yang dihasilkan mesin. Menolak atau menerima produk, yang memiliki arti bisa juga sebagai alat untuk mengawasi proses produksi, sekaligus mendapatkan gambaran kesimpulan terkait spesifikasi produk yang dihasilkan secara populasi umum. Peningkatan segi kualitas ini juga mempengaruhi minat konsumen untuk mempercayai hasil produksi dari perusahaan tersebut (Subiyakto, 2017).

UD. Mulya Jaya selama ini dikenal dengan nama salah satu usaha dagang yang memproduksi bahan baku padi yang diolah menjadi beras di daerah Kabupaten Klaten. Usaha ini terbentuk sejak tahun 2010 dan terus berkembang hingga saat ini. Salah satu kunci kesuksesan dari UD. Mulya Jaya ini adalah dengan mementingkan kualitas beras yang dihasilkan pada proses produksi hingga produk akhir sebelum dipasarkan. Terbukti dalam menjalankan bisnis usaha dagangnya sudah menerapkan pengendalian kualitas produksi. Beberapa langkah yang dilakukan oleh usaha dagang tersebut untuk mengendalikan

kualitas produksi dengan menentukan beberapa standar kualitas seperti pada saat melakukan pemilihan bahan baku padi, plastik pada kemasan beras, melakukan pengarahan langsung terhadap para karyawan terkait bagaimana cara memproduksi beras yang berkualitas dan faktor utama dalam pengendalian kualitas yaitu pada saat proses produksi dari penyimpanan padi di dalam gudang hingga penggunaan mesin yang dilakukan dan diawasi oleh dengan standar yang ditetapkan untuk menghasilkan beras yang berkualitas.

Berdasarkan uraian di atas menyebabkan penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai penggunaan metode statistik untuk mengontrol kualitas produk usaha dagang tersebut. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang pengendalian kualitas dan mengambil judul “**Analisis Pengendalian Kualitas Dengan *Statistic Quality Control (SQC)* Untuk Mengurangi Risiko Kerusakan Produk Beras Di UD. Mulya Jaya**”.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah kerusakan kualitas produk akhir beras di UD. Mulya Jaya masih dalam batas kendali perusahaan?
2. Faktor apa yang menyebabkan tingkat kerusakan pada produk akhir beras di UD. Mulya Jaya?
3. Apakah tindakan yang dilakukan dalam mencegah kerusakan yang terjadi pada produk akhir beras di UD. Mulya Jaya?

C. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis kerusakan kualitas produk akhir beras di UD. Mulya Jaya.
2. Mengidentifikasi faktor apa yang menyebabkan tingkat kerusakan pada produk akhir beras di UD. Mulya Jaya.
3. Menjelaskan tindakan yang dilakukan dalam mencegah dan memperbaiki kerusakan yang terjadi pada produk akhir beras di UD. Mulya Jaya.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis:

Sebagai sarana menerapkan pengetahuan yang sudah di dapat berdasarkan apa yang terjadi di usaha dagang. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai tambahan ilmu terhadap teori pengendalian kualitas menggunakan metode statistik.

2. Manfaat Praktis:

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat untuk pihak usaha dagang dan masukan atau informasi untuk pihak usaha dagang yang di teliti dan sebagai bahan pertimbangan dalam memutuskan kebijakan guna mencapai usaha dagang yang lebih berkualitas.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Kualitas

a. Pengertian Kualitas

Kualitas dapat menjadi patokan dalam menentukan sebuah produk atau jasa bagi para konsumennya dikarenakan kualitas adalah suatu pilihan utama yang menentukan pemilihan produk bagi konsumen.

Berikut beberapa pengertian kualitas menurut para ahli:

1) Heizer Render (2015)

Kualitas adalah keseluruhan fitur dan karakteristik sebuah produk atau jasa yang mengandalkan pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dijanjikan dan tersirat.

2) Kotler Keller (2016)

Kualitas sebagai keseluruhan ciri dan karakteristik produk jasa yang mendukung kemampuan untuk memuaskan kebutuhan. Definisinya menekankan pada fokus pelanggan.

3) Taguchi (2015)

Kualitas adalah *loss to society* yang maksudnya ialah apabila terjadi penyimpangan dari target, hal ini merupakan fungsi dari berkurangnya kualitas. Strategi Taguchi memfokuskan pada peningkatan efisiensi dalam desain eksperimental dan memberikan petunjuk spesifik untuk memberikan dan mempertimbangkan biaya.

4) Crosby (2015)

Kualitas sebagai kesesuaian dengan persyaratan. Dia melakukan pendekatan pada transformasi budaya kualitas. Konsep *zero defect* (tingkat kesalahan nol) merupakan tujuan dari kualitas yang mengarahkan kepada tingkat.

Berdasarkan beberapa definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas memiliki pengertian suatu keseluruhan ciri dan karakteristik yang dimiliki suatu produk atau jasa yang dapat memberikan kepuasan konsumen. Jika produk yang dihasilkan oleh perusahaan telah sesuai dengan spesifikasi yang telah ditentukan oleh perusahaan maka kualitasnya dianggap baik. Sedangkan jika produk yang dihasilkan tidak sesuai dengan spesifikasi standar yang telah ditentukan dan hasil akhir produk rusak maka kualitasnya dianggap gagal atau jelek. Kualitas suatu produk yang dihasilkan dapat dilihat dan dianalisis kualitasnya dari jumlah kerusakan yang terjadi pada produk tersebut (Goyal dkk., 2019).

b. Persepsi terhadap Kualitas

Berikut beberapa pendekatan perspektif kualitas yang digunakan oleh perusahaan menurut David Garvin dalam (Tjiptono 2012) yaitu:

1) Transcendental Approach

Pendekatan kualitas disini adalah sesuatu yang dapat dirasakan, tetapi sulit untuk dijelaskan dan dioperasionalkan maupun diukur. Biasanya diterapkan dalam karya seni musik, seni tari, seni drama,