

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap perusahaan harus menjaga kepercayaan konsumen terhadap produk yang dihasilkan seiring dengan jumlah permintaan yang berfluktuasi. Salah satu hal yang benar-benar harus diperhatikan untuk menjaga kepercayaan konsumen adalah masalah kualitas produk yang dihasilkan.

CV. ENY. N (leather dan natural handicraft) adalah perusahaan industri kerajinan yang memproduksi produk secara masal yang tidak lepas dari permasalahan. Salah satu produknya yaitu leather rectangular box W/Lid & Handle set of 4 yang berkualitas untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, baik itu konsumen dalam negeri maupun konsumen luar negeri. Hal ini mendorong perusahaan untuk mengembangkan strategi yang kuat dalam hal kualitas produk demi mempertahankan daerah pemasaran dari pesaing.

Kualitas suatu produk merupakan faktor yang sangat mempengaruhi dalam persaingan, untuk itu CV. ENY. N berusaha untuk menghasilkan produk yang berkualitas guna memenuhi keinginan konsumen. Perusahaan CV. ENY. N memproduksi produk berdasarkan pesanan atau order dari konsumen baik secara kontinyu ataupun tidak, hal ini berarti konsumen menentukan jenis produk yang dipesan sekaligus

spesifikasi - spesifikasi kualitas produk yang dipesannya. Seiring dengan tuntutan dari para konsumen, maka perusahaan harus memenuhi standart kualitas produk yang diinginkan oleh para konsumen. Akan tetapi seringkali dalam berproduksi perusahaan CV. ENY. N menghasilkan produk yang kurang sesuai dengan standart kualitas yang diminta oleh konsumen yang telah ditentukan bersama. Hal ini akan merugikan perusahaan karena resiko terbesar bagi perusahaan adalah penolakan produk atau komplain dari pelanggan sehingga produk akan dikembalikan karena tidak sesuai dengan spesifikasi leather rectangular box W/Lid & Handle set of 4 yang telah dibuat walaupun dari awal telah dibuat sebuah sampel produk pesanan.

Produk - produk yang mengalami penolakan adalah produk leather rectangular box W/Lid & Handle set of 4 yang diketahui tidak sesuai dengan spesifikasi. Dengan adanya permasalahan tersebut dapat dilakukan sebuah cara melakukan penganalisaan terhadap proses produksi produk leather rectangular box W/Lid & Handle set of 4, hal tersebut erat hubungannya dengan pengendalian kualitas terhadap proses produksi Leather rectangular box W/Lid & Handle set of 4. Di dalam proses pengendalian kualitas produksi terdapat masalah yang disebabkan oleh beberapa faktor / penyebab seperti penggunaan bahan baku yang kurang baik (material), perawatan dan kerusakan pada peralatan (mesin), karyawan yang kurang *skill* (manusia), kesalahan menjalankan kebijakan (metode) dan suasana tempat produksi yang kurang baik (lingkungan).

Faktor penyebab tersebut sulit untuk dikendalikan dan cenderung tidak stabil. Masalah yang terjadi pada leather rectangular box W/Lid & Handle set of 4 dapat berbeda-beda sesuai dengan jenis box dan karakteristik variabel penyebab penyimpangan pada proses produksinya sehingga perlu diidentifikasi penyebab dan akibat dari proses produksi tersebut. Padahal faktor tersebut merupakan komponen mutlak yang diharapkan kualitasnya oleh konsumen.

Penyebab dari penyimpangan produk dapat berbeda-beda seperti penggunaan material yang tidak sesuai akan menyebabkan perbedaan bentuk produk berupa tidak simetrisnya leather rectangular box W/Lid & Handle set of 4 tersebut, sedangkan mesin yang kurang baik akan menyebabkan karakteristik variabel pada leather rectangular box W/Lid & Handle set of 4 akan mengalami perbedaan dan menyebabkan terjadi penyimpangan, maka analisis terhadap masalah yang menjadi penyebab tersebut perlu dilakukan sehingga pimpinan perusahaan dapat mengambil tindakan atau kebijakan yang tepat dalam menyelesaikan masalah yang terjadi dan juga untuk menjaga agar kualitas produk sesuai dengan standart yang diterapkan untuk kepuasan konsumen.

Berdasarkan dengan masalah tersebut dan menyadari akan pentingnya hal pengendalian kualitas terhadap produk, maka penulis berkeinginan untuk mengambil judul penelitian dalam skripsi ini adalah :
“Analisis Pengendalian Kualitas Produksi Leather Rectangular Box W/Lid & Handle set of 4 CV. ENY. N (Leather dan Natural Handicraft)”

B. Batasan Masalah

Melihat CV. ENY. N memproduksi produk secara massal sehingga banyak terjadi masalah yang dihadapi dan juga keterbatasan waktu, biaya dan tenaga, maka penelitian ini hanya akan membahas proses pengendalian kualitas produksi leather rectangular box W/Lid & Handle set of 4 dan apakah proses tersebut masih dalam kontrol atau tidak dengan menggunakan diagram kontrol (*control chart*) berdasarkan data yang ada (data variabel) dan diagram *fishbone*.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah proses produksi produk berada dalam pengendalian?
2. Faktor – faktor apa sajakah yang menjadi penyebab produk berada diluar batas pengendalian dan produk mana yang mendapat prioritas penyelesaian masalah?
3. Bagaimana usaha perusahaan dalam mengatasi penyebab produk berada diluar batas pengendalian ?

D. Tujuan Penelitian

Secara umum yang dimaksud dengan tujuan adalah sesuatu yang dicari serta diinginkan untuk dicapai, maka dalam kesempatan ini tujuan

yang akan dicapai oleh penulis sehubungan dengan judul skripsi ini adalah:

1. Untuk mengetahui ada atau tidaknya proses produksi produk yang berada diluar batas pengendalian.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa faktor - faktor penyebab produk berada diluar batas pengendalian dan menentukan prioritas penyelesaian masalah.
3. Untuk mengetahui usaha perusahaan dalam mengatasi penyebab produk berada diluar batas pengendalian

E. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penulisan ini adalah:

1. Dengan mengetahui hasil perhitungan data peroduksi leather rectangular box W/Lid & Handle set of 4 dengan menggunakan diagram kontrol data variabel akan diperoleh batas atas dan batas bawahnya sehingga dapat dilihat apakah proses berada dalam kontrol atau tidak.
2. Mengetahui proses pengendalian produksi leather rectangular box W/Lid & Handle set of 4 CV. ENY. N.
3. Dengan mengetahui apakah proses berada dalam kontrol atau tidak maka pihak perusahaan dapat mengambil langkah untuk meningkatkan kualitas produksi serta sebagai bahan masukan bagi perusahaan untuk pengambilan keputusan yang lebih baik.