

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kualitas didefinisikan sebagai keseluruhan karakteristik produk dan jasa, mencakup segi pemasaran, rekayasa, pembuatan dan pemeliharaan yang menentukan tingkat dimana produk yang digunakan memenuhi ekspektasi pelanggan. (Armand Feigenbaum, 1986). Sedangkan, menurut Deming (1994), kualitas memiliki berbagai kriteria dan kriteria itu terus menerus berubah. Hal ini menjadi semakin rumit dengan adanya penilaian tiap orang yang berbeda terhadap kriteria-kriteria tersebut. Oleh sebab itu, amatlah penting untuk mengukur keinginan konsumen secara terus-menerus. Persaingan dapat dinilai dalam berbagai aspek. Untuk dapat bersaing sekaligus meningkatkan keuntungan perusahaan, kualitas produk merupakan salah satu faktor penting yang harus dipenuhi.

Aspek kualitas menjadi sangat penting bagi suatu perusahaan dikarenakan oleh beberapa hal. Pertama, apabila perusahaan dapat menjaga kualitas produknya, maka akan meningkatkan reputasi perusahaan di mata masyarakat. Hal ini penting karena perusahaan akan dikenal oleh masyarakat luas dan lebih dipeercaya. Kedua, dengan membuat produk yang berkualitas tinggi maka perusahaan akan dapat meminimasi biaya. Apabila banyak terjadi cacat, maka akan terjadi *rework* atau terbuangnya produk yang telah diproduksi (*scarp*). Hal inilah yang menyebabkan terjadinya pemborosan. Ketiga, dengan semakin meningkatnya kualitas produk yang dihasilkan, maka perusahaan akan nampak semakin bertanggung jawab terhadap desain, proses, dan pendistribusian produk untuk memenuhi harapan konsumen. Keempat, apabila perusahaan dapat menghasilkan produk yang berkualitas, maka dapat diterima oleh pasar lokal maupun internasional.

Pengendalian kualitas pada perusahaan baik perusahaan jasa maupun perusahaan manufaktur sangatlah diperlukan. Dengan kualitas jasa ataupun barang yang dihasilkan, tentunya perusahaan berharap dapat menarik konsumen dan

dapat memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen. Banyak sekali metode yang mengatur atau membahas mengenai kualitas dengan karakteristiknya masing-masing. Untuk memantau dan meningkatkan performansi proses menghasilkan produk berkualitas dapat menggunakan SPC (*Statistical Process Control*).

Statistical Process Control (SPC) adalah sebuah teknik yang digunakan untuk memastikan bahwa proses memenuhi standar (Render, 2005). SPC digunakan untuk mengukur kinerja sebuah proses. *Statistical Process Control* (SPC) digunakan untuk mengawasi standar, membuat pengukuran dan mengambil tindakan perbaikan selagi sebuah produk atau jasa sedang diproduksi. Pengendalian kualitas secara statistik dengan menggunakan SPC (*Statistical Process Control*) mempunyai tujuh alat statistik utama yang dapat digunakan sebagai alat bantu untuk mengendalikan kualitas antara lain yaitu: *checksheet*, histogram, *control chart*, diagram pareto, diagram sebab akibat, *scatter* diagram, dan diagram proses. SPC juga mempunyai arti yaitu suatu metodologi pengumpulan dan analisis data kualitas, serta penentuan dan interpretasi pengukuran-pengukuran yang menjelaskan tentang proses dalam suatu sistem industri untuk meningkatkan kualitas dari output guna memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pelanggan. Dengan demikian pengertian kualitas dalam konteks pengendalian proses *statistical* adalah bagaimana baiknya suatu *output* (barang dan/atau jasa) itu memenuhi spesifikasi dan toleransi yang ditetapkan oleh bagian desain dari suatu perusahaan.

Dari produk yang dihasilkan PT. Parida *Shoes*, produk sepatu jenis PDH Abbox merupakan produk yang paling banyak mengalami cacat yaitu sebesar $\pm 5-6\%$ dari total produksi selama 1 bulan. secara sistematis untuk menyoroiti akibat-akibat dari kegagalann komponen, produk, proses atau sistem yang memerlukan priorotas penanganan untuk mengurangi kegagalan melalui desain ulang atau perbaikan secara terus-menerus. Hal ini dapat dilaksanakan pada tahap perancangan dengan menggunakan pengalaman atau pertimbangan, atau yang digabungkan dengan reliabilitas data menggunakan pengetahuan tentang rata-rata tingkat kegagalan untuk komponen dan produk yang ada saat ini. Berdasarkan keinginan perusahaan untuk dapat meningkatkan keuntungan, kualitas serta kepuasan konsumen tersebut maka PT. Parida *Shoes* ingin dapat mengoptimalkan

produk dan proses yang ada didalam perusahaan saat ini sehingga dapat menciptakan produk yang memiliki daya saing yang tinggi.

Berikut pada tabel 1.1. dibawah ini merupakan data dari total produksi tipe sepatu dan persentase kecacatan produksi pada produk sepatu tipe PDL Printing, PDH Abbox dan PDL BK:

Tabel 1.1. Data Jumlah Produksi dan Jumlah Cacat Pada Tipe sepatu.

No	Jenis Sepatu	Bulan	Produksi (per pasang)	Total Produksi	Cacat (per pasang)	Persentase Cacat/bln	Total Cacat	Persentase Cacat
1	PDL Printing	April-17	959	1695	46	4,8%	79	4,66%
		Mei-17	164		9	5,49%		
		Juni-17	572		24	4,2%		
2	PDH Abbox	April-17	2036	6495	114	5,6%	348	5,36%
		Mei-17	2329		96	4,12%		
		Juni-17	2130		138	6,48%		
3	PDL BK	April-17	535	2859	28	5,23%	151	5,28%
		Mei-17	98		4	4,08%		
		Juni-17	2226		119	5,35%		

Sumber: Pengolahan Data (2017)

Berdasarkan tabel 1.1 diatas menjelaskan data total produksi tipe produk sepatu dan presentase kecacatan produksi yaitu pada produk sepatu tipe produk cacat pada sepatu tipe PDL Printing dengan jumlah cacat 79 (pcs) dengan persentase 4.66%. PDH Abbox dengan jumlah cacat yaitu 348 (pcs) dengan persentase 5.36 % dan produk cacat pada sepatu tipe PDL BK dengan jumlah cacat yaitu 151 (pcs) dengan persentase 5.28 %. Data tersebut menunjukkan bahwa presentase jumlah produk cacat tersebut melebihi batas yang telah ditetapkan perusahaan, yaitu sebesar 3% dari total produksi selama 1 bulan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan, permasalahan utama yang dihadapi oleh PT. Parida *Shoes* adalah masih banyaknya produk cacat yang dihasilkan pada jenis produk sepatu PDH Abbox selama proses produksi yaitu sebesar $\pm 5-6\%$ dari total produksi selama 1 bulan. Dimana presentase jumlah produk cacat tersebut melebihi batas yang telah ditetapkan perusahaan, yaitu sebesar 3% dari total produksi selama 1 bulan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang diatas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apa jenis cacat dominan produk sepatu PDH Abbox yang diproduksi oleh PT. Parida *Shoes*?
2. Apa akar penyebab terjadinya cacat dominan tersebut?
3. Apa usulan tindakan yang diperlukan untuk perbaikan kualitas?

1.4 Batasan Masalah

Untuk mempermudah dalam pemecahan masalah, maka diperlukan pembatasan masalah yaitu:

1. Untuk mengatur perbaikan kualitas produk sepatu tipe PDH Abbox digunakan konsep *statistical process control*.
2. Penelitian hanya dilakukan pada produk sepatu tipe PDH Abbox.
3. Penelitian hanya dilakukan pada jenis cacat produk, sol tidak lengket, sol kurang padat, kulit sobek dan jahitan miring.
4. Penelitian yang diberikan sampai tindakan perbaikan.
5. Masalah yang diteliti terdapat pada bagian produksi 2 (*section sewing*) dan 4 (*section molding*) pada PT. Parida Shoes yang berlokasi di Jl.Jatinegara Timur No.26-29-31 Jakarta 13350.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan indentifikasi masalah diatas penelitian ini dibuat bertujuan :

1. Menentukan jenis cacat dominan pada produk sepatu PDH Abbox.
2. Menentukan akar penyebab terjadinya cacat dominan tersebut.
3. Menentukan tindakan yang diperlukan untuk perbaikan kualitas.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Menyajikan informasi yang lebih spesifik mengenai produk cacat yang diproduksi oleh PT. Parida *Shoes*.
2. Dapat menerapkan ilmu tentang pengendalian kualitas untuk perbaikan / peningkatan kualitas dalam proses produksi.
3. Menambah pengetahuan bagi masyarakat tentang perbaikan mutu suatu produk.
4. Memberikan usulan perbaikan produk sepatu PDH Abbox.

1.7 Waktu Dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan dari tanggal 1 April 2017 – 31 Desember 2017, Penelitian dilakukan hanya pada bagian produksi 2 (*section sewing*) dan 4 (*section molding*) pada PT. Parida *Shoes* yang berlokasi di Jl. Jatinegara Timur No.26-29-31 Jakarta 13350.

1.8 Metode Penelitian

Dalam penulisan ini, penulis menggunakan pengumpulan data dan fakta yang lengkap, relevan, dan obyektif mengenai analisis pengendalian kualitas produk sepatu PDH Abbox.

1.8.1 Object Penelitian

Object penelitian sepatu PDH Abbox dilakukan di bagian produksi 2 (*section sewing*) dan 4 (*section molding*) yang berlokasi di PT. Parida *Shoes* yang berlokasi di Jl. Jatinegara Timur Jakarta. Area tersebut dipilih

karena memiliki semua aspek pendukung agar penelitian dapat berjalan dengan baik.

1.8.2 Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam melakukan penelitian yaitu:

1. Observasi

Observasi yang dilakukan penulis adalah dengan mengamati secara langsung proses produksi di PT. Parida *Shoes*. Sumber data yang di kumpulkan dalam penelitian ini yaitu mengamati cara kerja proses produksi pembuatan sepatu PDH Abbox dan mengamati aliran proses produksi pembuatan sepatu PDH Abbox.

2. Wawancara

Pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab dengan narasumber yang terkait dengan penelitian yang dilakukan, wawancara dilakukan pada sejumlah karyawan di bagian produksi.

3. Metode Pustaka

Pengumpulan data yang bersifat teori yang bersumber pada buku atau literatur-literatur yang mendukung dan berhubungan dengan penelitian.

1.9 Sistematika Penulisan

Secara garis besar, penyusunan laporan skripsi ini terdiri dari beberapa bab berisi uraian singkat dan memperjelas selama mengadakan penelitian. Hal ini dimaksudkan agar pembahasan lebih sistematis dan spesifik sesuai dengan topik 5 BAB tersebut adalah :

1. Bab I Pendahuluan

Berisikan latar belakang, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, tempat dan waktu penelitian, metode pengumpulan data dan sistematika penulisan.

2. Bab II Landasan Teori

Dalam bab ini mengemukakan tentang teori-teori yang berhubungan dengan pembahasan.

3. Bab III Metodologi Penelitian

Dalam bab ini mengemukakan tentang jenis penelitian yang berupa teknik pengumpulan dan pengolahan data yang digunakan mengenai masalah tersebut.

4. Bab IV Analisis Data dan Pembahasan

Dalam bab ini mengemukakan tentang pembahasan bagaimana usulan yang diberikan untuk mengurangi jumlah barang produk cacat di PT. Parida *Shoes*.

5. Bab V Penutup

Dalam bab ini berisi kesimpulan dari hasil pembahasan, analisis data serta saran-saran yang bisa diberikan berdasarkan penelitian.

6. Daftar Pustaka

Berisi catatan sumber yang digunakan untuk menyusun laporan skripsi.