

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan industri di era globalisasi telah memicu persaingan bisnis yang semakin ketat, di mana kualitas produk menjadi faktor utama bagi kelangsungan hidup perusahaan. Salah satu contoh adalah perusahaan manufaktur, yang mengolah bahan baku menjadi barang setengah jadi atau produk utuh siap jual. Sebelum memasuki tahap produksi dan pemasaran, perusahaan harus melakukan perhitungan dan perencanaan yang teliti untuk memastikan produk yang dihasilkan berkualitas unggul. Kualitas produk tidak hanya menjadi alat persaingan utama, tetapi juga mempengaruhi perhitungan untung rugi, yang melibatkan harga pokok penjualan dan berbagai biaya produksi, seperti biaya tenaga kerja hingga overhead pabrik. Mempertahankan standar kualitas yang konsisten menjadi kunci bagi perusahaan untuk bertahan dan bersaing secara efektif di pasar yang kompetitif. (Sarbullah, 2021).

Kualitas produk termasuk dalam salah satu dari 10 keputusan operasional dalam manajemen operasi, yaitu manajemen kualitas. Keputusan- keputusan operasional lainnya meliputi perancangan produk, strategi tata letak, strategi lokasi, desain proses dan kapasitas, sumber daya manusia dan perancangan pekerjaan, manajemen rantai pasokan, manajemen persediaan, penjadwalan, dan perawatan (Heizer & Render,

2016). Pada dasarnya manajemen kualitas adalah kumpulan metode untuk memastikan suatu proses atau produk memberikan output sesuai yang dijanjikan. Meskipun tidak ada definisi universal, para ahli seperti Nasution sepakat bahwa kualitas adalah upaya memenuhi atau melampaui harapan pelanggan melalui produk, tenaga kerja, proses, dan lingkungan, serta terus berubah sesuai waktu (Devani & Wahyuni, 2017).

Memastikan produk memenuhi standar yang diinginkan pelanggan, perusahaan bisa menggunakan pengendalian kualitas. Dengan menggunakan pengendalian kualitas, perusahaan dapat mengurangi cacat produk dalam setiap tahap produksi untuk memenuhi standar kualitas yang ditetapkan. Hal ini penting untuk memastikan kepuasan pelanggan dengan kualitas produk yang dihasilkan. Dampaknya, kualitas produk yang dihasilkan oleh Perusahaan akan dipengaruhi oleh pelaksana pengendalian kualitas yang baik. Meskipun proses produksi berjalan lancar, masih ada kemungkinan terjadi kesalahan di mana kualitas produk tidak sesuai standar atau mengalami kerusakan (Sutrisno, 2021).

Sebuah perusahaan memiliki kualitas ketika system produksinya efisien dan menghasilkan produk yang berkualitas. Kualitas yang baik adalah kualitas yang dicapai melalui pengendalian kualitas yang efektif dan sesuai dengan standar kualitas perusahaan ataupun pelanggan. Sebaliknya, kualitas yang buruk adalah kualitas yang jauh dari standar kualitas perusahaan dan konsumen, termasuk cacat produk. Dampaknya adalah penurunan kepuasan pelanggan, kerugian finansial, serta merusak reputasi

perusahaan. Jika tidak segera ditangani, kualitas produk yang buruk dapat merugikan pertumbuhan dan kelangsungan bisnis perusahaan.

Salah satu industry yang harus memperhatikan pengendalian kualitas untuk menjaga kualitas produknya adalah industry garmen. Industri garmen merupakan sebuah sektor yang menghasilkan pakaian jadi dan produk tekstil dalam jumlah besar, dengan tujuan memasarkan produknya di dalam negeri maupun di luar negeri. Produk yang dihasilkan beragam, mulai dari kaos, kemeja, jaket, jas, almamater, celana, dan berbagai produk lainnya. Dengan banyaknya produksi yang dihasilkan ini, jumlah karyawan yang bekerja di perusahaan bisa mencapai ribuan. Perusahaan garmen dikenal memiliki sistem administrasi dan inventaris yang terorganisir dengan baik serta berinvestasi dalam teknologi modern untuk mempercepat produksi sambil menjaga standar kualitas tinggi (Sartika, 2023).

Beberapa masalah dapat muncul dalam industri garmen jadi, tergantung pada jenis perusahaan dan organisasinya. Masalah-masalah ini adalah situasi yang mempengaruhi kinerja produksi, kualitas produk, dan tanggal pengiriman yang disepakati. Tidak ada pabrik yang beroperasi dengan efisiensi 100% tanpa masalah. Oleh karena itu, pengendalian kualitas pada Perusahaan garmen sangat penting karena memiliki dampak yang signifikan terhadap keberhasilan dan reputasi Perusahaan. Pengendalian kualitas yang baik membantu memastikan bahwa produk garmen memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan.

Bedasarkan hasil penelitian terdahulu pada PT. Mas Arya Indonesia masih terdapat produk cacat yang banyak. Hal ini menandakan pengendalian kualitas pada Perusahaan tersebut tidak berjalan dengan baik. Masalah ini tentunya akan berpengaruh terhadap biaya produksi yang mahal, waktu produksi akan menjadi lama, menurunnya nilai produk value produk, dan akan membuat konsumen kecewa. Jika kondisi seperti ini masih tetap terjadi, tentunya akan memberikan dampak buruk bagi Perusahaan yang akan menyebabkan penurunan pendapatan dan mempengaruhi operasional perusahaan tersebut (Auvia et al., 2022).

Banyaknya industry garmen yang ada di Kota Malang menjadikan persaingan akan terus berlanjut. Standar kualitas yang dihasilkan pun harus lebih diperhatikan dengan banyaknya Perusahaan yang sama, kualitas yang dihasilkan pun harus sesuai dengan standar yang ada pada Perusahaan maupun standar yang diberikan oleh konsumen. Salah satu industry garmen yang berdiri di kota Malang adalah CV. Bintang Bersinar atau Baboon T-shirt. CV. Bintang Bersinar sendiri berdiri pada tahun 1997 yang dimana memiliki 2 cabang, yaitu untuk kantor pusatnya adalah di Mbareng Kulon, dan untuk cabang kedua terletak di Jl. Dirgantara Raya A1 No.19.

Banyak permintaan pasar terhadap produksi perusahaan sehingga Perusahaan harus selalu berusaha agar kualitas produk yang di produksi dapat ditingkatkan sebagaimana yang diharapkan. Baboon sendiri memproduksi berdasarkan pesanan dari konsumen. Berdasarkan observasi awal, didapatkan jumlah produksi yang dihasilkan Perusahaan setiap

bulannya dalam satu tahun terakhir mulai bulan Januari hingga Desember 2023. Ditemukan beberapa kecacatan produk setiap bulannya. Berikut merupakan data jumlah produksi dan jumlah cacat produk satu tahun terakhir:

Tabel 1. 1 Laporan Produksi Bulan Januari-Desember 2023

Bulan	Jumlah produksi (pcs)	Jumlah cacat produk (pcs)	Presentase kecacatan produk (%)
Januari	5230	156	3
Februari	4560	137	3
Maret	4653	173	3,7
April	4430	126	2,8
Mei	4532	133	3
Juni	5840	167	3
Juli	4322	124	3
Agustus	4750	133	2,8
September	4463	121	2,7
Oktober	4032	113	2,8
November	4734	127	2,7
Desember	4533	135	3
Total	56079	1654	3

Sumber: CV. Bintang Bersinar (2024) diolah

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, menunjukkan bahwa kecacatan produk masih ditemukan di setiap bulannya. Tingkat kecacatan produk tertinggi pada bulan Maret yaitu 3.7% dan Tingkat kecacatan produk paling rendah pada bulan September dan November sebesar 2.7%. Namun, dalam standar kualitas yang diinginkan CV. Bintang Bersinar adalah dengan menetapkan batas maksimum toleransi kerusakan sebesar 2%, bahkan tingkat kecacatan yang paling rendah pun belum mencapai standar yang diinginkan oleh perusahaan. Berdasarkan latar belakang masalah serta permasalahan diatas, maka dibutuhkannya evaluasi terkait pengendalian

kualitas produk pada. Perusahaan untuk mengatasi adanya kecacatan produk dan mengurangi pengembalian produk dari konsumen untuk produksi selanjutnya. Jika permasalahan ini tidak segera teratasi, maka untuk pemesanan-pemesanan selanjutnya akan terdapat masalah yang terjadi, seperti berkurangnya konsumen yang memerlukan jasa garmen untuk kebutuhan mereka.

Perusahaan bisa menggunakan beberapa cara yang dapat dilakukan untuk menjaga kualitas dan cara bersaing dengan pesaing lainnya. Salah satunya adalah penerapan TQM. Pada intinya, penerapan sistem manajemen kualitas seperti Total Quality Management (TQM) menekankan upaya berkelanjutan dalam meningkatkan dan memperbaiki kualitas, yang didasarkan pada kesadaran internal dari pihak manajemen. Pendekatan ini mencakup semua aspek operasional perusahaan, termasuk pengendalian kualitas, dengan tujuan membentuk budaya organisasi yang berorientasi pada kualitas, inovasi, dan kepuasan pelanggan sebagai fokus utama strategi bisnis perusahaan (Kifta & Munzir, 2018).

Total Quality Management (TQM) memiliki salah satu pendekatan yang menitikberatkan pada peningkatan kualitas, yaitu penggunaan Six Sigma. Metode Six Sigma dianggap sebagai strategi yang efektif dalam pengendalian kualitas. Pendekatan ini difokuskan pada mengurangi variabilitas proses dan produk melalui perbaikan berkelanjutan serta desain untuk Six Sigma. Konsep Six Sigma menekankan hubungan yang signifikan antara cacat produk dengan biaya, waktu, persediaan, jadwal, dan faktor

lainnya. Oleh karena itu, Six Sigma adalah suatu pendekatan atau teknik yang digunakan untuk mengendalikan dan meningkatkan produk. Sistem ini sangat komprehensif dan fleksibel, mewakili terobosan baru dalam manajemen kualitas yang bertujuan untuk mencapai, mempertahankan, dan memaksimalkan kesuksesan suatu usaha. (Apriliana Nur Choirun Nisa et al., 2023).

Six Sigma memiliki lima tahapan dalam DMAIC: *define*, *measure*, *analyze*, *improve*, dan *control*. Pada tahap *define*, perusahaan mengidentifikasi masalah menggunakan *checksheet*. Di tahap *measure*, perusahaan menggunakan diagram pareto untuk menentukan masalah yang paling dominan. Selanjutnya, di tahap *analyze*, perusahaan menganalisis penyebab masalah dengan diagram sebab akibat. Pada tahap *improve*, perusahaan mengusulkan perbaikan berdasarkan penyebab masalah yang ditemukan. Terakhir adalah tahapan *control*, yang dimana perusahaan bias menggunakan proses pengendalian manajemen untuk mengendalikan kualitas yang sudah dilakukan. Oleh karena itu, peneliti ingin menjadikan CV. Bintang Bersinar (Baboon) ini sebagai objek penelitian dengan judul **“Analisis Pengendalian Kualitas Pada Proses Produksi di CV. Bintang Bersinar (Baboon)”**.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang terlihat diatas, ditemukan beberapa rumusan masalah, sebagai berikut:

1. Apa sajakah hasil identifikasi kecacatan produk di CV. Bintang Bersinar?
2. Apa masalah utama yang paling sering terjadi dalam proses produksi di CV. Bintang Bersinar?
3. Apa sajakah faktor penyebab kecacatan produk dalam proses produksi di CV. Bintang Bersinar?
4. Bagaimana usulan rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan untuk mengurangi penyebab cacat pada produk di CV. Bintang Bersinar?
5. Bagaimana penerapan pengendalian perbaikan yang terjadi pada proses produksi di CV. Bintang Bersinar?

C. Batasan Masalah

Agar pembahasan dalam penelitian tidak keluar dari topik utama penelitian, maka batasan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Pengendalian kualitas menggunakan metode *Six Sigma* teori dari Gaspersz (2002) dan Heizer & Render (2015).
2. Alat analisis *Checksheet* dalam penelitian ini digunakan dengan mengacu pada teori dari Heizer & Render (2015).
3. Alat analisis Diagram Pareto dalam penelitian ini diterapkan berdasarkan teori dari Heizer & Render (2015).

4. Alat analisis Diagram Sebab-Akibat dalam penelitian ini menggunakan teori dari Heizer & Render (2015).
5. Usulan perbaikan dalam penelitian ini dirumuskan menggunakan metode *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA) berdasarkan teori Gaspersz (2002).

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis hasil identifikasi kecacatan produk pada CV. Bintang Bersinar
2. Untuk mengetahui dan menganalisis masalah utama yang paling sering terjadi dalam proses produksi di CV. Bintang Bersinar
3. Untuk mengetahui faktor penyebab kecacatan produk dalam proses produksi di CV. Bintang Bersinar
4. Untuk mengetahui dan menentukan usulan rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan untuk mengurangi penyebab cacat pada produk di CV. Bintang Bersinar
5. Untuk mengetahui dan menganalisis penerapan pengendalian perbaikan yang terjadi pada proses produksi di CV. Bintang Bersinar.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan perusahaan untuk pengambilan kebijakan terkait pengendalian kualitas produk menggunakan Six Sigma pada CV. Bintang Bersinar.

2. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pengendalian kualitas menggunakan *Six Sigma* pada industri garmen.

