

**ANALISIS PENGENDALIAN KUALITAS PRODUK KAPUK  
PADA PT LOKA FIBER INDONESIA**

***PROBLEM SOLVING***

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana  
Manajemen



Oleh :  
**Dewi Yasinta Putri**  
**202110160311251**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG  
2025**

SKRIPSI

ANALISIS PENGENDALIAN KUALITAS PRODUK KAPUK  
PADA PT LOKA FIBER INDONESIA

Oleh :

Dewi Yasinta Putri

202110160311251

Diterima dan disetujui  
pada tanggal 21 Januari 2025

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. Nurul Asfiah, M.M.



Ratya Shafira Arifiani, S.AB., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,



Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.



Dr. Nurul Asfiah, M.M.



**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**ANALISIS PENGENDALIAN KUALITAS PRODUK KAPUK  
PADA PT LOKA FIBER INDONESIA**

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Dewi Yasinta Putri

NIM : 202110160311251

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 21 Januari 2025 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing I : Dr. Nurul Asfiah, M.M.

Pembimbing II : Ratya Shafira Arifiani, S.AB., M.M.

Penguji I : Dr. Erna Retna Rahadjeng, M.M.

Penguji II : Ardik Praharjo, S.AB., M.AB.

1.   
2.   
3.   
4. 

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,



Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.



Dr. Nurul Asfiah, M.M.

**LEMBAR PERSETUJUAN**

***PROBLEM SOLVING***

**ANALISIS PENGENDALIAN KUALITAS PRODUK KAPUK FIBER PADA  
PT LOKA FIBER INDONESIA**

**OLEH:**

**Dewi Yasinta Putri  
202110160311251**

Malang, 10 Januari 2025

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing I



**(Nurul Asfiah, Dr., M.M)**

Pembimbing II



**(Ratya Shafira Arifiani, S.AB., M.M)**

## PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Dewi Yaasinta Putri  
NIM : 202110160311251  
Program Studi : Manajemen  
E-mail : [dewiyasinta28@gmail.com](mailto:dewiyasinta28@gmail.com)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. *Problem solving* ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan hasil penjiplakan (*plagiarism*) dari hasil karya orang lain.
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam *Problem solving* ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan / sumber acuan, dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar Pustaka, sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 21 Januari 2025

Yang membuat pernyataan,

Tanda Tangan

  
Dewi Yasinta Putri

202110160311251

## **QUALITY CONTROL ANALYSIS OF KAPOK PRODUCTS AT PT LOKA FIBER INDONESIA**

Dewi Yasinta Putri, Nurul Asfiah, Dr., M.M, Ratya Shafira Arifiani, S.AB., M.M  
Management Department, Universitas Muhammadiyah Malang, Indonesia

Corresponding Email: [dewiyasinta28@gmail.com](mailto:dewiyasinta28@gmail.com)

### **ABSTRACT**

*PT Loka Fiber Indonesia is a supplier and exporter of kapok in Indonesia that faces issues with inconsistent quality control, resulting in customer complaints about the products. The analysis was conducted using a convergent mixed method approach, where qualitative data were obtained through interviews, documentation, and observation, while quantitative data were analyzed using Statistical Process Control (SPC). The data covered a two-year period, considering the made-to-order production system, which led to months without production activity. The SPC results indicated that the company was outside the control limits of the p-chart in March 2022, December 2022, and March 2023, signifying deviations in the production process. The Pareto diagram revealed that fiber defects (43%) were the most dominant, followed by color defects (31%) and dirt defects (26%). A fishbone analysis identified five main factors contributing to the defects: human, machine, method, material, and environment. Actions needed to reduce product inconsistency include improving resource management, particularly in controlling workers directly involved in machine operations, and enforcing stricter standard operating procedures (SOPs).*

**Keywords :** Quality Control, Product Defects, Statistical Process Control





# ANALISIS PENGENDALIAN KUALITAS PRODUK KAPUK PADA PT LOKA FIBER INDONESIA

Dewi Yasinta Putri, Nurul Asfiah, Dr., M.M, Ratya Shafira Arifiani, S.AB., M.M.

Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Malang

Email: [dewiyasinta28@gmail.com](mailto:dewiyasinta28@gmail.com)

## ABSTRAK

PT Loka Fiber Indonesia adalah perusahaan pemasok dan pengeksportir kapuk di Indonesia yang menghadapi permasalahan ketidakkonsistenan pengendalian kualitas, sehingga menyebabkan keluhan pelanggan terkait produk. Analisis dilakukan menggunakan pendekatan mixed method konvergen, di mana data kualitatif diperoleh melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi, sedangkan data kuantitatif dianalisis menggunakan Statistical Process Control (SPC). Data yang digunakan mencakup periode dua tahun, dengan mempertimbangkan sistem produksi made by order, sehingga terdapat bulan-bulan tertentu tanpa aktivitas produksi. Hasil SPC menunjukkan perusahaan berada di luar batas kendali p-chart pada Maret 2022, Desember 2022, dan Maret 2023, yang mengindikasikan adanya penyimpangan dalam proses produksi. Diagram Pareto mengungkapkan bahwa cacat serat (43%) merupakan jenis cacat paling dominan, diikuti oleh cacat warna (31%) dan cacat kotoran (26%). Analisis fishbone mengidentifikasi lima faktor utama penyebab cacat, yaitu manusia, mesin, metode, material, dan lingkungan. Tindakan yang perlu diambil untuk mengurangi ketidakkonsistenan produk meliputi peningkatan pengelolaan sumber daya, khususnya dalam pengendalian tenaga kerja yang berperan langsung dalam pengoperasian mesin, serta penerapan prosedur operasional standar (SOP) yang lebih ketat.

**Kata Kunci :** Pengendalian Kualitas, Cacat Produk, *Statistical Process Control*

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji syukur yang teramat mendalam saya ucapkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Segala, atas percikan kasih, hidayah, rahmat dan Taufiq-Nya, sehingga *Problem solving* dengan judul “**ANALISIS PENGENDALIAN KUALITAS PRODUK KAPUK PADA PT LOKA FIBER INDONESIA**”. Dapat terselesaikan sesuai dengan waktu yang direncanakan. Teriring doa dan sholawat, senantiasa melimpah ke haribaan Muhammad S.A.W., Rasul akhir zaman, penutup Nabi-nabi yang membawa kesempurnaan ajaran Tauhid dan keutamaan budi pekerti. Semoga tumpahan do'a sholawat menetes kepada segenap keluarga dan sahabatnya, para syuhada', para mushonnifin, para ulama', dan seluruh umatnya, yang dengan tulus ikhlas mencintai dan menjunjung sunnahnya. Selama proses penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya. Sebagai ucapan syukur, dalam kesempatan ini, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Malang, Prof. Dr. Nazaruddin Malik, SE., M.Si
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Idah Zuhroh Dr., M.M
3. Ketua Program Studi Manajemen, Nurul Asfiah, Dr., M.M
4. Dosen Pembimbing 1, Nurul Asfiah, Dr., M.M yang dengan sabar membimbing, memberi masukan, waktu, tenaga dan motivasi selama proses penyusunan skripsi hingga terselesaikan dengan baik.
5. Dosen Pembimbing 2, Ratya Shafira Arifiani, S.AB., M.M yang dengan sabar membimbing, memberi masukan, waktu, tenaga dan motivasi selama proses penyusunan skripsi hingga terselesaikan dengan baik.
6. Bapak/Ibu Dosen Penguji yang telah memberikan waktu dan tenaganya untuk ikut memberikan masukan yang tentunya bermanfaat demi penyempurnaan skripsi ini.
7. Rekan-rekan penulis dan staf PT Loka Fiber yang bersedia membantu dan meluangkan waktu dalam proses penelitian ini.



8. Sebagai ungkapan terimakasih, skripsi ini penulis persembahkan kepada orang tua penulis bapak Yasin dan ibu Maryam yang telah membesarkan dan mendidik penulis dengan penuh kasih sayang dan tidak ada kata lelah dalam mewujudkan keberhasilan untuk cita-cita anaknya, serta memastikan saya berhasil menyelesaikan perkuliahan pada tahap ini. Dan kepada adik-adik penulis Nabila, Zahwa, Haikal yang telah mengganggu penulis di rumah.
9. Kepada teman-teman penulis Putri, Ciska, Nofa, Ifah, Riska, Bisma, Wahyu yang telah memberi motivasi, *support*, dan semangat kepada peneliti serta selalu setia mendengarkan curahan hati peneliti dalam pengerjaan skripsi.
10. Teman-teman COE *supply chain management* dan Manajemen E yang telah menjadi rekan dalam berdiskusi dan menimba ilmu, serta semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
11. Terima kasih sebesar-besarnya saya sampaikan kepada diri saya sendiri atas usaha yang kenal lelah, kesabaran dalam menghadapi tantangan, dan semangat untuk terus maju meskipun di tengah kesulitan. Saya bangga pada diri saya yang telah berjuang sejauh ini dan terus bertahan hingga akhir

Hanya ungkapan terima kasih dan doa tulus yang dapat saya persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada saya, tercatat dengan tinta emas dalam lembaran catatan Raqib sebagai sebuah ibadah yang tiada ternilai. Aamiin Ya Robbal Aallamiin. Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangan, saya persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkannya. Kritik yang konstruktif dan saran dari semua pihak sangat saya harapkan untuk penyempurnaan karya-karya saya selanjutnya. Terima kasih.

Malang, 21 Januari 2025

Penulis,

Dewi Yasinta Putri

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
ABSTRAK BERBAHASA INGGRIS.....	vi
ABSTRAK BERBAHASA INDONESIA.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Kajian Program atau Topik yang dievaluasi.....	11
B. Kajian Model evaluasi.....	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
A. Metode/Model Evaluasi.....	24
B. Prosedur Evaluasi.....	25
C. Tempat dan Waktu Penelitian.....	27
D. Subjek Penelitian.....	27
E. Pengumpulan Data.....	28
F. Metode Analisis Data.....	31
BAB IV PEMBAHASAN.....	34
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	34
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	37
C. Proposisi Hasil Penelitian.....	60
BAB V PENUTUP.....	63
A. Kesimpulan.....	63
B. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....	65
LAMPIRAN.....	67

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Produk Kapuk PT Loka Fiber .....	4
Tabel 2 Keluhan dari pelanggan terkait kualitas produk.....	6
Tabel 3 Pedoman Wawancara.....	29
Tabel 4 Jumlah Produksi dan Jumlah Produk Cacat .....	43
Tabel 5 Hasil Perhitungan Control Chart Tahun 2022 – 2023 .....	46
Tabel 6 Jenis dan frekuensi kerusakan produk.....	49
Tabel 7 Persentase Kerusakan Produk Kapuk.....	49



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Proses Produksi Kapuk fiber .....	5
Gambar 2 Kapuk Grade A2 digunakan untuk isi dari bantal atau kasur .....	6
Gambar 3 Komplain yang diterima produk terkontaminasi oleh plastik .....	6
Gambar 4 Kapuk Grade A1 digunakan untuk pemintalan atau benang .....	6
Gambar 5 Komplain yang diterima karena produk terkontaminasi oleh produk yang tidak sesuai standar .....	6
Gambar 6 Kerangka Konseptual .....	23
Gambar 7 Prosedur Evaluasi Penelitian .....	25
Gambar 8 Struktur Organisasi PT Loka Fiber Indonesia .....	36
Gambar 9 Control Chart Produk Kapuk .....	47
Gambar 10 Diagram Pareto Kerusakan Produk Kapuk .....	50
Gambar 11 Diagram Sebab Akibat atau fishbone Produk Kapuk .....	53





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara.....	67
Lampiran 2 Data Produksi Tahun 2022 – 2023.....	70
Lampiran 3 Perhitungan Control Chart.....	71
Lampiran 4 Dokumentasi Pendukung.....	75



## DAFTAR PUSTAKA

1. Heizer J, Render B, Munson C. Operations management: sustainability and supply chain management. Pearson; 2015.
2. Rahayu P, Bernik M. Peningkatan Pengendalian Kualitas Produk Roti dengan Metode Six Sigma Menggunakan New & Old 7 Tools. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*. 2020;16(2):128–36.
3. Walujo DA, Koesdijati T, Utomo Y. Pengendalian kualitas. Scopindo Media Pustaka; 2020.
4. Supriyadi E. Analisis Pengendalian Kualitas Produk Dengan Statistical Process Control (SPC). Pascal Books; 2022.
5. Fitriyani F. Pengaruh Inovasi, Kualitas Produk dan Strategi Perusahaan terhadap Keberhasilan Bisnis. *Jurnal Siber Multi Disiplin (JSMP)* [Internet]. 2024 Apr 18;2(1). Available from: <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>
6. Shiyamy AF, Rohmat S, Sopian A, Djatnika A. Analisis Pengendalian Kualitas Produk Dengan Statistical Process Control. *Komitmen: Jurnal Ilmiah Manajemen*. 2021;2(2):32–44.
7. Darmawan R, Rizqi AW, Kurniawan MD. Analisis Pengendalian Kualitas Produk Tempe Dengan Metode Statistical Quality Control (SQC) Di CV. Aderina. *SITEKIN: Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*. 2022;19(2):295–300.
8. Arifin CAZ, Azizah FN. Analysis Of Retreaded Tire Defect Using Statistical Quality Control (SQC) Method Quality Control at CV. ARM. *Management (JIEOM)*. 2023;6(1):110–23.
9. Juran JM. Juran's quality handbook. 1999.
10. Deming WE. Out of the Crisis, reissue. MIT press; 2018.
11. Zainul M. MANAJEMEN OPERASIONAL. Sleman: CVBudiUtama; 2019.
12. Garvin DA. What Does "Product Quality" Really Mean? In: Sloan management review. 1984. p. 25–43.
13. Assauri S. Manajemen produksi dan operasi edisi ketiga. Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta. 1993;
14. Rusdiana HA. Manajemen Operasi. Drs. Beni Ahmad Saebani M.si, editor. CV Pustaka Setia; 2014.

15. Nurkholiq A, Saryono O, Setiawan I. Analisis pengendalian kualitas (quality control) dalam meningkatkan kualitas produk. *Jurnal Ekologi Ilmu Manajemen*. 2019;6(2):393–9.
16. Utama RE, Gani NA, Jaharuddin, Priharta A. *Manajemen Operasi [Internet]*. Vol. 1. UM Jakarta Press; 2019. Available from: <https://www.researchgate.net/publication/344339931>
17. Montgomery DC. *Introduction to statistical quality control*. John wiley & sons; 2019.
18. Wibowo A. *Manajemen Operasional*. Dr. Joseph Teguh Santoso SKom, MK, editor. Semarang: Universitas Sains & Teknologi Komputer (Universitas STEKOM); 2020.
19. Ishikawa K. *Guide to Quality Control [Internet]*. Asian Productivity Organization; 1986. (Industrial engineering and technology). Available from: <https://books.google.co.id/books?id=POEeAQAAIAAJ>
20. Creswell JW, Poth CN. *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. Sage publications; 2016.
21. Sugiyono D. *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. 2013;
22. Damayant K, Fajri M, Adriana N. Pengendalian Kualitas Di Mabel PT. Jaya Abadi Dengan Menggunakan Metode Seven Tools. *Bulletin of Applied Industrial Engineering Theory*. 2022 Mar;3(1).
23. Oktavia A. Analisis Pengendalian Kualitas Produk Menggunakan Pendekatan Statistical Quality Control (SQC) di PT. Samcon. *Industri Inovatif: Jurnal Teknik Industri*. 2021;11(2):106–13.
24. Dinata MHC, Andesta D, Hidayat H. Analisis pengendalian kualitas produk tangga besi pt. ajg untuk mengurangi kecacatan produk menggunakan metode statistik quality control (SQC). *Journal of Industrial Engineering and Operation Management (JIEOM)*. 2022;5(1).
25. Ulimaz A, Nuryati N, Ningsih Y, Hidayah SN. Analisis Oil Losses pada Proses Pengolahan Minyak Inti Kelapa Sawit di PT. XYZ dengan Metode Seven Tools. *jurnal teknologi agro-industri*. 2021;8(2):124–34.
26. Fadhilah HA, Wahyudi W. Analisa Pengendalian Kualitas Produk Packaging Karton Box PT. X dengan Menggunakan Metode Statistical Quality Control (SQC). *Jurnal Serambi Engineering*. 2022;7(2).

## LEMBAR PLAGIASI



**Lembaga Informasi dan Publikasi**  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang  
**Tanda Terima Cek Plagiasi**

Tanggal : 11/1/2025

Kode : 2561958941  
Nama : Dewi Yasinta Putri  
NIM : 202110160311251  
Prodi : Manajemen  
Judul Penelitian : Analisis Pengendalian Kualitas Produk Kapuk Fiber pada PT Loka Fiber Indonesia  
Persentase Plagiasi : 7%  
Keterangan : LULUS

Kepala LIP



Rinaldy Achmad Roberth Fathoni, S.AB., M.M

