



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Keadaan ekonomi suatu negara merupakan salah satu indikator penting dalam upaya mengembangkan dan memajukan suatu negara. Ketika perekonomian dunia mengalami krisis, maka produksi dan penjualan properti secara umum mulai mengalami penurunan juga. Menurut konsultan manajemen *Boston Consulting Group* (BCG), Indonesia tengah memasuki tahap pertumbuhan ekonomi kuat yang menciptakan gelombang konsumen baru kelas menengah atas. Konsumen semakin selektif dalam memilih produk yang spesifik dan tahan lama. Riset dilakukan di 99 kota, 393 kabupaten di 33 provinsi, serta riset kuantitatif mencakup 3.950 konsumen di 31 kota. Populasi penduduk Indonesia yang tinggi dengan pertumbuhan 6,4 % per tahun, iklim politik yang stabil, dan permintaan domestik yang kuat menciptakan pergeseran tingkat ekonomi masyarakat berpenghasilan rendah ke kategori kelas menengah atas (Properti Kompas, 2016).

Pertumbuhan produksi industri besar dan sedang yang meningkat dari tahun 2010-2016 akan menuntut konsumen masyarakat yang semakin meningkat. Berikut grafik produksi industri skala sedang dan besar, yaitu:

Tabel 1. 1 Indeks Produksi Bulanan Industri Besar dan Sedang pada Tahun 2010-2016

Tahun	Triwulan I				Triwulan II			
	Januari	Februari	Maret	Rataan	April	Mei	Juni	Rataan
2010	96,59 <sup>r</sup>	97,28 <sup>r</sup>	101,37 <sup>r</sup>	<b>98,41<sup>r</sup></b>	101,44 <sup>r</sup>	100,90 <sup>r</sup>	104,72 <sup>r</sup>	<b>102,35<sup>r</sup></b>
2011	101,66 <sup>r</sup>	98,06 <sup>r</sup>	105,86 <sup>r</sup>	<b>101,86<sup>r</sup></b>	102,19 <sup>r</sup>	105,63 <sup>r</sup>	107,23 <sup>r</sup>	<b>105,02<sup>r</sup></b>
2012	102,76	105,63	102,46	<b>103,62</b>	103,38	108,31	109,79	<b>107,16</b>
2013	113,91	112,31	112,58	<b>112,94</b>	114,12	115,78	113,34	<b>114,41</b>
2014	117,32	116,60	116,80	<b>116,91</b>	117,25	120,16	120,22	<b>119,21</b>
2015	123,33	119,67	125,46	<b>122,82</b>	127,11	123,03	126,26	<b>125,47</b>
2016	126,50	128,50	128,67 <sup>r</sup>	<b>127,89<sup>r</sup></b>	127,28 <sup>r</sup>	131,69 <sup>r</sup>	136,30 <sup>r</sup>	<b>131,76<sup>r</sup></b>

  

Tahun	Triwulan III				Triwulan IV			
	Juli	Agustus	September	Rataan	Oktober	November	Desember	Rataan
2010	100,93 <sup>r</sup>	101,12 <sup>r</sup>	92,32 <sup>r</sup>	<b>98,13<sup>r</sup></b>	100,77 <sup>r</sup>	101,72 <sup>r</sup>	100,83 <sup>r</sup>	<b>101,11<sup>r</sup></b>
2011	109,45 <sup>r</sup>	103,10 <sup>r</sup>	104,12 <sup>r</sup>	<b>105,56<sup>r</sup></b>	107,59	101,35	102,89	<b>103,94</b>
2012	111,41	100,78	109,61	<b>107,27</b>	118,17	114,13	114,12	<b>115,48</b>
2013	115,28	113,37	116,36	<b>115,00</b>	118,05	116,20	117,36	<b>117,20</b>
2014	117,05	120,13	127,74	<b>121,64</b>	124,37	121,73	124,94	<b>123,68</b>
2015	122,21	127,01	130,31	<b>126,51</b>	132,07	129,77	126,84	<b>129,56</b>
2016	132,99 <sup>r</sup>	134,79 <sup>r</sup>	131,00	<b>132,93</b>				

  

Tahun	Rataan Tahunan
2010	<b>100,00</b>
2011	<b>104,10<sup>r</sup></b>
2012	<b>108,38</b>
2013	<b>114,89</b>
2014	<b>120,36</b>
2015	<b>126,09</b>
2016	

Catatan: Angka pada bulan Maret 2016 (Angka Sementara)  
 Angka pada bulan April 2016 (Angka Sangat Sementara)  
 Angka pada bulan Mei 2016 (Angka Sangat Sangat Sementara)  
 r = Revisi  
 Berdasarkan KBLI Revisi 3

Sumber: bps.go.id

Dua segmen penting untuk meningkatkan daya saing Indonesia di dalam Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) adalah kualitas produk dan mutu sumber daya manusia (SDM). Kualitas produk juga harus mampu menjawab kebutuhan masyarakat. Menurut Erwin Dumatene dari General Manager PT Synergy Worldwide Indonesia, menyampaikan catatan terkait realisasi MEA yang tinggal menunggu waktu “Indonesia memiliki potensi pasar paling besar di ASEAN” (Internasional Kompas, 2015).

Pemerintahan memandang perlu ada peningkatan kualitas produk di Indonesia yang sudah mampu menembus pasar internasional. Hal ini dilakukan agar daya saing produk Indonesia tersebut semakin kuat. Presiden Joko Widodo mengatakan, daya saing produk Indonesia ada pada harganya yang relative bersaing. Namun dari sisi kualitas perlu ditingkatkan lagi. Dalam hal ini pemerintahan mendorong perusahaan swasta untuk memasarkan produk dalam negeri (Nasional Kompas, 2016).

Saat ini perusahaan dituntut untuk lebih kompetitif dalam peningkatan kinerja yang berkelanjutan. Dalam menjalankan aktivitas operasional sehingga mampu bertahan dan bersaing dengan kompetitor lain di pasar. Agar perusahaan lebih kompetitif dalam bersaing di pasar, perusahaan harus mampu membuat produk yang baik dengan cara pengontrolan dan meningkatkan kualitas, agar dapat mencapai tujuan utama perusahaan yaitu memperoleh keuntungan yang maksimum.

Persaingan industri seringkali menyebabkan banyak perusahaan tidak dapat bertahan dan keluar dari persaingan dengan perusahaan yang sudah mapan. Salah satu strategi yang dilakukan yaitu dengan memberikan produk atau jasa yang berkualitas kepada *customer* secara konsisten agar pelanggan merasa puas terhadap barang dan jasa yang diberikan perusahaan. Perusahaan akan membuat *customer* kecewa jika barang atau jasa yang diterima tidak berkualitas. *Customer* akan berpikir kembali untuk menggunakan barang dan jasa perusahaan jika barang atau jasa yang digunakan berkualitas. Karena ketika *customer* puas maka akan setia untuk membeli produk dan jasa perusahaan lagi.

Dalam hal ini departemen *Quality control* (selanjutnya disebut QC) berperan penting dalam membuat produk yang berkualitas. Salah satu peranan penting adalah melakukan inspeksi terhadap produk dan melakukan tindakan perbaikan untuk mengatasi produk cacat. Departemen QC melakukan inspeksi saat proses produksi berlangsung dan setelah produksi selesai. Hal ini untuk mengurangi kesalahan atau cacat produk. Pengerjaan ulang produk yang cacat, dilakukan untuk mencegah lolosnya produk cacat tersebut ke tangan *customer*.

Soho UPVC Windows and Doors bergerak di industri manufaktur yang bergerak dibidang manufaktur kusen, jendela, dan pintu. Perusahaan memiliki beberapa tahapan proses produksi yaitu cutting (pemotongan UPVC dan besi), lubang angkur, *welding* (perekatan bagian), cutting glassbead, pemasangan glassbead, pemasangan aksesoris dan tahap terakhir pengendalian kualitas. Bahan baku pembuatan kusen, jendela dan pintu adalah UPVC (Unplasticized Poli Vinyl

Chloride), sejenis thermoplastic yang berasal dari unsur garam dan minyak bumi. Bahan ini pada dasarnya tahan terhadap kondisi cuaca dan zat kimia. Departemen QC di perusahaan mengalami permasalahan dalam melakukan pengendalian kualitas. Belum adanya inspeksi mengakibatkan sering terjadinya cacat produk saat produksi berlangsung dan selesai produksi. Produk yang cacat bisa sampai di tangan *customer*, sehingga perusahaan mengalami komplain dari *customer*. Ketika banyak hasil produk yang tidak bagus atau cacat produk, hal ini menuntut perusahaan untuk mengambil tindakan perbaikan dan pengerjaan ulang tanpa tahu penyebab utama kegagalan proses produksi tersebut.

Dengan adanya pengendalian kualitas untuk membantu departemen *Quality control* di Soho UPVC Windows and Doors dalam mengontrol proses produksi dan mencari penyebab utama cacat produk yang sering terjadi di perusahaan, agar perusahaan mampu memperbaiki dan mengambil tindakan perbaikan ketika terjadi proses diluar kendali. Hal ini dapat menekan biaya menjadi lebih efisien. Jika tingkat kualitas suatu produk sesuai dengan standar mutunya, maka produk tersebut dapat diterima dengan baik dan dapat memuaskan *customer*, sehingga *customer* akan membeli produk kembali.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini, ada beberapa masalah yang dapat dirumuskan. Antara lain adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses pengendalian mutu produksi yang selama ini terjadi pada Soho UPVC *Windows and Doors*?
2. Kesalahan apa yang sering terjadi pada produk yang cacat diluar kendali proses produksi dan penyelesaian produksi?
3. Apa faktor-faktor penyebab terjadinya produk cacat untuk setiap jenis cacat yang sering terjadi pada proses?
4. Bagaimana perbaikan yang harus dilakukan untuk mengatasi penyebab spesifikasi produk cacat untuk setiap jenis cacat?

## 1.3 Batasan Masalah Penelitian

Dalam penelitian ini masalah yang akan dianalisis dibatasi agar tepat sasaran dan tidak terlalu luas serta pembahasan penelitian lebih terperinci. Penelitian ini akan membahas tentang pengendalian kualitas produk di di perusahaan Soho UPVC *Windows and Doors*.Pembatasan terletak pada masalah yang akan dianalisis, yaitu:

1. Pengendalian kualitas pada saat proses produksi berlangsung dan selesai produksi.
2. Lokasi penelitian ini bertempat di Soho UPVC *Windows and Doors*.
3. Penelitian ini menggunakan metode pengendalian kualitas *Statistical Process Control*.

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penelitian ini, dimana dalam fenomena yang ada dan benar-benar terjadi di perusahaan tersebut mengenai pengendalian kualitas, maka diharapkan dalam tujuan penelitian ini semua fenomena tersebut dapat teridentifikasi. Adapun tujuan dari penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui proses produksi yang selama ini terjadi di Soho UPVC *Windows and Doors* sudah berjalan dengan baik atau tidak.
2. Untuk mengidentifikasi kesalahan atau cacat produk yang sering terjadi ketika proses produksi dan setelah selesai produksi.
3. Untuk mengidentifikasi penyebab utama produk cacat dari setiap jenis cacat yang sering terjadi.
4. Untuk mengetahui perbaikan yang harus dilakukan oleh perusahaan dalam mengatasi penyebab utama cacat produk.

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan sebuah manfaat dari penelitian yang telah peneliti lakukan ini. Adapun manfaat penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bagi Soho UPVC *Windows and Doors*
  - a. Memberikan masukan kepada perusahaan akan pentingnya sebuah pengendalian kualitas, sehingga dalam proses produksi berlangsung tidak sering terjadikesalahan dalam pengerjaan produk.



- b. Memberikan masukan kepada perusahaan yang berguna untuk meningkatkan kualitas produk.

## 2. Bagi Peneliti

- a. Peneliti mengetahui lebih banyak lagi tentang pengendalian kualitas.
- b. Peneliti dapat mengetahui pengetahuan tentang apa saja yang mempengaruhi kualitas suatu produk agar tidak terjadi banyak kesalahan atau cacat produk.
- c. Dengan pengetahuan yang peneliti dapatkan, peneliti bisa menerapkan pada saat memasuki dunia kerja.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penulisan pada laporan penelitian ini terbagi dalam 5 bab, yaitu sebagai berikut:

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Dalam bab ini, penulis akan menjabarkan tentang latar belakang pelaksanaan penelitian dan hal-hal yang mendasari pembahasan penelitian. Pada bab ini diuraikan juga tentang perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

## **BAB II: TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini penulis akan mengupas teori-teori yang berhubungan dengan penelitian dan perumusan hipotesis. Dalam hal ini teori yang akan penulis jabarkan adalah Manajemen Operasional, *Quality control*, tujuh alat pengendalian kualitas, dan metode *Statistical Process Control*.

## **BAB III: METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini penulis akan membahas tentang gambaran umum mengenai sejarah singkat perusahaan, kegiatan operasional perusahaan, sumber data yang digunakan dalam penelitian, variabel dan pengukuran, beserta metode analisis data yang akan digunakan dalam melakukan penelitian.

## **BAB IV: ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini membahas terhadap hasil dari penelitian yang telah dilakukan mengenai pengendalian kualitas pada produk yang cacat berdasarkan dengan konsep dan metodologi yang digunakan pada Soho UPVC *Windows and Doors*, serta hasil dari pengolahan data beserta pembahasannya.

## **BAB V: PENUTUP**

Pada bab terakhir ini merupakan bab penutup dari laporan skripsi yang berisi kesimpulan atas hasil penelitian yang dilakukan beserta dengan saran-saran yang akan diberikan oleh penulis terhadap perusahaan maupun penelitian selanjutnya.



UMN