

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pesaingan bisnis di era globalisasi ini sangatlah sengit sehingga menuntut setiap perusahaan untuk mampu berkompetisi dengan para kompetitornya. Untuk mampu bersaing tidak hanya dengan mengandalkan kualitas pelayanan yang terbaik namun perusahaan juga harus mampu memberikan jaminan mutu sehingga dapat memenuhi apa yang menjadi tuntutan konsumen. Hal ini menjadi penting, dikarenakan di era saat ini konsumen telah mengalami perubahan pola konsumsi dimana konsumen menjadi lebih selektif dalam memilih produk atau jasa yang ingin dikonsumsinya.

Kualitas suatu produk bukan suatu yang serba kebetulan (*occur by accident*) (Prawirosentono, 2007). Produk dengan kualitas terbaik akan memberikan dampak yang positif dan menguntungkan bagi perusahaan. Produk yang berkualitas akan mampu mendorong dan meningkatkan kepuasan konsumen. Konsumen yang memperoleh kepuasan ketika mengkonsumsi produk akan mendorong konsumen untuk kembali melakukan pembelian ulang. Sehingga produk yang berkualitas akan menciptakan meningkatnya permintaan pada produk tersebut. Permintaan yang meningkat akan dapat meningkatkan pendapatan perusahaan dengan demikian produk

sari janggelan disukai konsumen dan meningkatkan penjualan sari janggelan.



Perusahaan memiliki batas toleransi terhadap mutu produk. Kualitas produk yang berada pada batas toleransi memerlukan pengendalian kualitas agar produk tersebut tetap memenuhi standar perusahaan sehingga perusahaan tidak mengalami kerugian. Produk yang tidak memenuhi spesifikasi atau standar perusahaan dapat berdampak negatif terhadap perusahaan. Tidak selamanya konsumen merasa puas ketika mengonsumsi suatu produk. Seringkali konsumen merasa kecewa ketika mengonsumsi suatu produk disebabkan mutu dari produk yang dikonsumsinya sangat rendah. Proses produksi yang sudah benar tidak menjamin semua produk yang dihasilkannya sudah berkualitas sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Kesalahan – kesalahan pada proses produksi menyebabkan produk yang dihasilkan tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan. Kesalahan yang terjadi di saat proses produksi menjadi salah satu faktor penurunan kualitas produk. Sehingga diperlukan penerapan pengendalian kualitas yang tepat serta memberikan dalam proses penyelesaian dan pencegahan masalah – masalah yang dihadapi perusahaan (Prawirosentono, 2007).

Pengendalian kualitas dapat dilakukan dengan menggunakan statistical Proses Control (SPC), melalui bagan p yakni bagan atau metode yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas berdasarkan proporsi produk yang mengalami kerusakan atau produk cacat. pengendalian kualitas dengan alat bantu statistik berfungsi untuk mengawasi tingkat efisiensi. Statictical Proses Control digunakan untuk mencegah kerusakan dengan cara menolak

dan menerima berbagai produk yang dihasilkan dan untuk meningkatkan upaya efisiensi. Menurut Prawirosentono (2007) SPC merupakan alat bantu untuk mengontrol dan mengawas proses produksi sekaligus memperoleh gambaran tentang spesifikasi produk yang dihasilkan secara umum.

Pengendalian kualitas dapat dilakukan dengan menggunakan bagan kendali p untuk mengetahui proses masih terkendali atau produk yang tidak terlihat dari proporsi produk yang rusak tanpa mengetahui jumlah produk yang mengalami peningkatan ataupun penurunan jumlah produk yang mengalami kerusakan atau tidak laik untuk ditawarkan kepada konsumen (Fakhri, 2010).

Pengendalian kualitas juga dapat dilakukan dengan menggunakan grafik pengendali Cusum agar dapat mengetahui proses yang masih dapat dikontrol atau tidak dan dapat mengetahui atau mendeteksi pergeseran rata – rata proses. Analisis bagan kendali Cusum dilakukan dengan menggunakan prosedur V-mask dan hanya mendeteksi pergeseran rata – rata yang kecil saja (Saida, 2011).

UD. Rizki Agung merupakan perusahaan yang memproduksi sari cincau Janggolan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan hidup manusia. Sari cincau Janggolan yang dihasilkannya telah tersebar ke kota – kota besar di Indonesia. Permintaan sari cincau Janggolan selalu meningkat dipasaran. Sari cincau Janggolan merupakan produk sari cincau yang memiliki manfaat kesehatan bagi manusia. Beberapa manfaat kesehatan yang diperoleh dari mengkonsumsi sari cincau Janggolan adalah mengatasi panas dalam,

sembelit, perut kembung, diare, darah tinggi, aman dikonsumsi oleh penderita diabetes serta penyakit kardiovaskuler. Oleh sebab itu perusahaan harus menjaga agar kualitas produknya tetap dalam kondisi baik sehingga dapat memuaskan konsumen yang mengkonsumsinya.

Namun ada beberapa kendala yang dihadapi oleh UD. Rizki Agung berkaitan dengan kualitas produknya salah satu kendalanya adalah kemasan produk yang kurang bagus dan terkadang rusak sehingga hasil produksi menjadi tidak sesuai dengan target produksi. Selain itu terkadang masih ditemukannya produk yang mengalami kebocoran pada kemasannya (Hasil wawancara dengan Ibu Lusya Widiandari, 1 Oktober 2018).

Pengendalian kualitas kemasan produk sari cincau Janggolan harus diperhatikan oleh UD. Rizki Agung. Hal ini dikarenakan apabila produk rusak tersebut sampai tersebar dipasaran, maka konsumen akan mengembalikan produk tersebut ke perusahaan. Kerusakan pada kemasan sari cincau Janggolan dikarenakan adanya kesalahan pada saat proses produksi.

Secara umum hasil observasi awal yang dilakukan menemukan beberapa jenis kecacatan produk yang dialami produk sari cincau Janggolan ketika proses produksi, dan pendistribusian yakni kemasan produk yang mengalami kebocoran, produk berbuih sehingga tidak layak konsumsi serta kemasan sari cincau Janggolan yang penyok. Permasalahan ini perlu menjadi perhatian perusahaan agar dapat mengurangi atau mencegah kekecewaan konsumen ketika mengkonsumsi produk sari cincau Janggolan

Berdasarkan fenomena tersebut di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “PENGENDALIAN KUALITAS PRODUKSI DALAM MENEKAN TINGKAT KERUSAKAN PRODUK PADA UD. RIZKI AGUNG Ds.Selur, Kec.Ngrayun, Kab.Ponorogo”

1.2 Rumusan Masalah

Merujuk pada penjabaran yang telah diuraikan pada latar belakang, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah;

1. Bagaimana pelaksanaan pengendalian kualitas di UD. Rizki Agung dalam menekan tingkat kerusakan produk?
2. Bagaimana penerapan *Statistical Process Control* (SPC) dalam pengendalian kualitas dan menekan terjadinya kerusakan produk?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah yang telah diuraikan maka tujuan dari peneliti ini dapat diuraikan sebagai berikut;

- a. Untuk menganalisis bagaimana pelaksanaan pengendalian kualitas di UD. Rizki Agung dalam menekan tingkat kerusakan produk.
- b. Untuk menganalisis bagaimana penerapan *Statistical Process Control* (SPC) dalam pengendalian kualitas dan menekan terjadinya kerusakan produk.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan beberapa manfaat bagi berbagai pihak, antara lain;

1.3.2.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih terhadap penambahan wawasan ilmu pengetahuan serta kajian mengenai *Statistical Process Control* (SPC) dalam pengendalian kualitas.

1.3.2.2. Manfaat Praktis

Pihak – pihak yang dapat memperoleh manfaat praktis dari penelitian ini adalah;

1.3.2.3. Bagi Peneliti

Sebagai sarana pembelajaran dan pendalaman ilmu pengetahuan mengenai manajemen operasional, khususnya pendalaman keilmuan mengenai penerapan *Statistical Process Control* (SPC) dalam pengendalian kualitas produk.

1.3.2.4. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi keilmuan di bidang manajemen operasional yang menambah koleksi kepustakaan di Universitas Muhammadiyah Ponorogo

1.3.2.5. Bagi Perusahaan

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada perusahaan didalam mengambil keputusan manajerial untuk menyusun strategi peningkatan kualitas produk melalui pengendalian

kualitas produk dengan menggunakan metode *Statistical Process Control* (SPC). Dengan adanya peningkatan kualitas produk dan menekan terjadinya kerusakan produk diharapkan mampu meningkatkan pula perkembangan bisnis tersebut secara efektif dan efisien.

1.3.2.6. Bagi Penelitian yang akan datang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan didalam proses penelitian yang akan datang, khususnya bagi penelitian yang memiliki kesamaan tema mengenai pengendalian kualitas produk.



