

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Berkembangnya IPTEK pada zaman ini membuat sebuah industri berkembang sangat cepat dan membuat usaha untuk saling berinovasi yang berdampak pada persaingan pasar global dan nasional yang membuat para produsen terutama barang atau jasa berlomba-lomba memberikan produk terbaiknya dalam usaha untuk memnuhi kebutuhan dan permintaan pelanggan.

Dalam hal ini ditunjukkan oleh produsen dengan meningkatkan kualitas produknya dan menghindari cacat produk Untuk menjaga kualitas,salah satu cara suatu produsen ialah dengan meningkatkan dan menetapkan standar kualitas,karena dengan adanya standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan akan membuat barang yang diproduksi dapat sesuai dengan keinginan perusahaan dan dapat memuaskan pelanggan. Dengan menetapkan standart maka perusahaan wajib bertanggungjawab terhadap produk yang dihasilkan. Walaupun demikian masih saja ditemukanya produk yang telah diproduksi berada dalam keadaan cacat yang tidak sesuai dengan standart yang telah ditetapkan.Misalnya pada produk sepatu dimana dalam produksinya masih ditemukan kecacatan yang dapat mengurangi estetika dan kualitas sepatu tersebut.

Kualitas merupakan suatu tindakan yang bertujuan untuk memberikan kepuasan pada konsumen atau customer serta sesuai dengan permintaanya.Kualitas ini adalah kunci untuk memenangkan pasar dan

hati konsumen, karena kualitas produk yang bagus akan memuaskan pelanggan serta rasa percaya pelanggan terhadap sebuah produk yang telah ditawarkan perusahaan atau produsen.

Apabila perusahaan tidak bisa mengontrol kualitasnya maka akan muncul masalah yang akan membuat perusahaan atau took kehilangan kepercayaan pelanggan dan akan mengalami kerugian dikarenakan akan terdapat biaya untuk memperbaiki produk cacat. Suatu perusahaan dapat dikatakan berkualitas apabila perusahaan tersebut mempunyai sebuah system produk yang baik dengan proses yang tertata dan terkendali (Kartika , 2013).

Perusahaan harus mengawasi,,inovasi dan memperbaiki system yang sudah ada untuk dapat meningkatkan produktivitas dan dapat memenuhi permintaan. Untuk dapat meningkatkan kualitas sebuah produk, perusahaan harus selalu berinovasi dan melakukan sebuah evaluasi terhadap semua yang berpengaruh terhadap produk nantinya seperti manusia nya, lalu *metode, machine*, peralatan, bahan baku serta dapat mempertimbangkan faktor-faktor lainnya. Produk yang rusak akan berdampak pada nama perusahaan, kepuasan konsumen dan pendapatan perusahaan tersebut. Langkah dengan pengendalian kualitas dengan metode dengan analisis dan sebuah pencegahan sangat perlu untuk dilakukan agar dapat mengurangi ketidakcocokan dari produk yang telah dibuat .Metode tersebut dapat mendeteksi dengan cepat segala kemungkinan tidak sesuai kualitas yang menjadi standar mutu dari perusahaan sehingga tingkat kerusakan sebuah produk dapat dikurangi atau dapat dihindari.

Pada dasarnya konsumen akan loyal dan merasa puas jika diberikan kualitas sebagaimana yang telah diharapkan. Untuk dapat memberikan kepuasan konsumen maka perusahaan harus memiliki system terpadu yang terkontrol supaya produk dibuat atau dihasilkan mempunyai mutu yang bagus.

Usaha yang selalu memperhatikan kualitas produk yang dibuatnya dapat dipastikan bahwa perusahaan tersebut dapat bertahan dan bersaing dengan competitor lainnya. Produk yang telah dihasilkan harus melalui pemeriksaan yang ketat sebelum diedarkan atau dijual ke konsumen agar kualitas dan kuantitasnya dapat terjaga sesuai dengan standart yang telah dibuat oleh perusahaan. Menurut Heizer dan Render “ Kualitas adalah kemampuan suatu produk atau jasa untuk dapat memenuhi kebutuhan pelanggan”. Apabila kualitas pesanan tidak sesuai seperti yang diharapkan maka dapat membuat tidak puasnya konsumen dan yang terjadi konsumen akan complain dan membatalkan pesanan tersebut, serta tidak akan kembali untuk membeli produk pada perusahaan tersebut.

Fenomena seperti diatas dapat terjadi di semua perusahaan, tidak terkecuali UKM Sumali. Pengrajin Kulit Sumali adalah perusahaan atau usaha penghasil sepatu berbahan dasar kulit yang proses produksinya didasarkan pada pesanan yang diterima dan untuk memenuhi stock yang nanti akan dipasarkan. Setiap usaha pasti akan dihadapkan pada pelanggan yang tidak puas karena produk yang dipesan tidak memenuhi kelayakan kualitas. Sebagai contoh pengeleman tidak sempurna, cacat lubang pada salah satu /beberapa bagian sepatu, jahitan tidak nyambung,

jahitan putus, muncul kerut yang tidak pada tempatnya. Tentu UKM Sumali akan segera memperbaiki kinerjanya dengan semangat dan tanggung jawab penuh untuk kepuasan pelanggan serta membuat pelanggan merasa puas dan selanjutnya pelanggan akan loyal lalu akan terus membeli produk dari Sumali lagi. Loyalitas konsumen sangat diharapkan menjadi alat promosi yang membuat pelanggan-pelanggan baru akan berdatangan untuk membeli atau memesan.

Usaha yang terjun pada industri kerajinan kulit yang berdiri dan mengembangkan usaha di kota Ponorogo yaitu pengrajin kulit Sumali. Usaha kerajinan kulit bapak Sumali didirikan pada tahun 1991 sampai saat ini, dengan melalui berbagai perkembangan zaman hingga saat ini UKM Sumali menjadi usaha yang cukup dikenal di Ponorogo terutama di desa Keniten. Usaha ini memiliki varian produk yang telah dibuat seperti sepatu kets, sepatu pantofel, ikat pinggang, sandal dan jasa untuk perbaikan sepatu kulit. Produk utama dan diunggulkan di usaha ini adalah sepatu kulit, dikarenakan produk sepatu ini memiliki mutu yang cukup baik dan menampilkan varian yang baru.

Harga dari produk-produk di pengrajin kulit Sumali sangat bervariasi dan beragam tergantung tingkat kesulitan maupun kerumitan dalam pembuatannya. Bapak Sumali memberikan harga sekitar Rp. 122.000 – Rp. 255.000 untuk sepatu pantofel, futsal, sandal, sedangkan untuk sepatu yang biasanya digunakan oleh TNI dan polisi harganya lebih mahal sekitar Rp. 210.000 – Rp. 450.000. Saat ini banyak usaha yang gulung tikar dan berhenti produksi pada saat ini karena persaingan yang sangat ketat

serta musim COVID-19 saat ini yang membuat daya beli masyarakat menurun. Perusahaan harus memiliki strategi yang kuat dalam menghadapi tantangan tersebut agar dapat bersaing dan dapat mengembangkan usahanya.

Untuk mendapatkan hasil produksi sepatu kulit yang dapat memuaskan pelanggan, maka berbagai jenis kerusakan yang terjadi perlu dihindari, sehingga perusahaan perlu melakukan upaya *quality control* untuk menjaga produk tetap bagus. Pengrajin kulit Sumali harus dapat menerapkan *quality control* terhadap produk yang dihasilkan dengan melakukan pengajaran terhadap karyawan untuk dapat melakukan pekerjaan dengan baik dan benar.

Statistical Quality Control (SQC) yaitu sebuah metode yang dapat digunakan untuk mengembangkan atau memperbaiki kualitas sebuah produk yang dilakukan secara keberlanjutan. Apabila produk yang terkait dikeluhkan oleh pelanggan maka SQC (Statistical Quality Control) dapat diterapkan di UKM Sumali, maka keluhan-keluhan kualitas produk dapat terkontrol atau dapat terhindar. Berdasarkan hal tersebut penerapannya dapat dilakukan dan akan dilakukan penelitian pada bagian proses produksi pengrajin kulit Sumali.

Berdasarkan paparan permasalahan diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian “ **Pengendalian kualitas dengan menggunakan metode SQC (Statistical Quality Control) untuk meminimalkan tingkat kerusakan produk pada pengrajin kulit Sumali Keniten Ponorogo**”.

1.2 Perumusan Masalah

1. Jenis kecacatan apa yang terjadi pada pembuatan produk pada pengrajin kulit Sumali?
2. Faktor apa yang menyebabkan terjadinya kerusakan produk di pengrajin kulit Sumali?
3. Bagaimana penerapan SQC dalam mengendalikan kualitas produk dan menekan terjadinya kerusakan produk pada pengrajin kulit Sumali?

1.3 Batasan Masalah

Supaya pembahasan pada penelitian dapat terarah dan terfokus pada target yang akan dicapai, maka peneliti melakukan batasan masalah antara lain:

1. Penelitian dan mengumpulkan data dilakukan di pengrajin kulit Sumali jalan Salak Desa Keniten Kabupaten Ponorogo
2. Produk yang digunakan pada penelitian ini focus pada produk sepatu

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1. Tujuan Penelitian :

- Untuk mengetahui tingkat kecacatan produk sepatu pada pengrajin kulit Sumali masih dalam tahap wajar atau dapat ditoleransi
- Untuk mengetahui faktor apa yang menyebabkan kerusakan produk di pengrajin kulit Sumali

- Untuk menganalisis bagaimana penerapan SQC dalam mengendalikan kualitas produk dan menekan terjadinya kerusakan produk pada pengrajin kulit Sumali

1.4.2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi dan manfaat bagi pihak-pihak yang memiliki minat terhadap permasalahan yang dibahas dan memiliki keterkaitan pada permasalahan ini, yang diantaranya:

- Bagi pengrajin kulit Sumali
Sebagai sarana informasi dan memberikan saran pada pengrajin kulit Sumali tentang kualitas produk yang dihasilkan sehingga akan mengurangi jumlah cacat dalam pembuatan produk
- Bagi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi untuk perpustakaan di Universitas Muhammadiyah Ponorogo dan dapat menjadi informasi bagi mahasiswa untuk melakukan penelitian.
- Bagi Peneliti
Bagi penulis penelitian dapat menambahkan wawasan tentang masalah pengendalian kualitas untuk mengurangi kecacatan dan bagaimana meminimalkan hal tersebut supaya dapat meningkatkan loyalitas dan kepuasan konsumen.