

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dunia industri saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat, banyaknya perusahaan yang menghasilkan produk barang dan jasa yang sama, sehingga menimbulkan persaingan yang sangat ketat. Dalam menghadapi persaingan yang sangat ketat tersebut, banyak perusahaan yang saling berlomba untuk menghasilkan produk yang berkualitas baik sehingga mampu bertahan dalam persaingan yang ketat tersebut. Salah satu cara agar bisa memenangkan persaingan tersebut adalah dengan memberikan perhatian penuh terhadap kualitas produk yang dihasilkan oleh perusahaan, sehingga bisa diterima oleh konsumen serta dapat bersaing di pasar. Dalam kondisi seperti ini bisa mendorong para manajer perusahaan untuk terus menerus menentukan strategi dalam meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan oleh perusahaan.

Permasalahan kualitas telah mengarah pada taktik dan strategi perusahaan secara menyeluruh dalam rangka untuk memiliki daya saing dan bertahan terhadap persaingan global dengan produk perusahaan lain (La Hatani: 2007). Kualitas suatu produk bukan suatu yang serba kebetulan (*occur by accident*) (Suyadi Prawirosentono: 2007). Kualitas dapat diartikan sebagai tingkat atau ukuran kesesuaian produk dengan standar yang telah ditetapkan (Juita Alisjhabana: 2005).

Salah satu aktifitas dalam menciptakan kualitas agar sesuai standar yang ditentukan yaitu dengan menerapkan sistem pengendalian kualitas yang tepat, mempunyai tujuan dan tahapan yang jelas, serta memberikan inovasi dalam melakukan pencegahan dan penyelesaian masalah-masalah yang dihadapi perusahaan.

Kualitas produk yang baik dihasilkan dari pengendalian kualitas yang baik pula. Maka banyak perusahaan yang menggunakan metode tertentu untuk

menghasilkan suatu produk dengan kualitas yang baik. Untuk itulah pengendalian kualitas dibutuhkan untuk menjaga agar produk yang dihasilkan sesuai dengan standar kualitas yang berlaku dalam perusahaan tersebut. Kegiatan pengendalian kualitas dapat membantu perusahaan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas produknya dalam melakukan pengendalian terhadap tingkat kerusakan produk (*product defect*) sampai pada tingkat kerusakan nol (*zero defect*).

Pengendalian kualitas statistik merupakan teknik penyelesaian masalah yang digunakan untuk memonitor, mengendalikan, menganalisis, mengelola dan memperbaiki produk dan proses menggunakan metode-metode statistik pengendalian kualitas (*Statistical Quality Control*).

Mutu atau kualitas sangat memberikan dampak positif bagi produsen atau perusahaan. Dimana kualitas yang baik dapat meningkatkan permintaan sehingga meningkat pula hasil penjualan dan dapat menambah pendapatan produsen atau perusahaan.

Mutu dapat diperbaiki, salah satunya dengan penggunaan metode *Statistical Quality Control* (SQC) secara efektif. Pada kenyataannya penggunaan metode SQC merupakan bagian penting dalam segala program manajemen mutu (Russel dan Taylor, 2000). SQC sendiri merupakan suatu metode perbaikan mutu yang dapat dipakai baik untuk perusahaan. Dalam umumnya perusahaan, penggunaan SQC merupakan bagian yang tak terpisahkan dalam penggunaan TQM secara keseluruhan.

Pengendalian kualitas dengan alat bantu statistik bermanfaat pula untuk mengawasi tingkat efisiensi dan dapat digunakan sebagai alat untuk mencegah kerusakan dengan cara menolak (*reject*) dan menerima (*accept*) berbagai produk yang dihasilkan. Dengan demikian, bisa juga sebagai alat untuk mengawasi proses produksi sekaligus memperoleh gambaran kesimpulan tentang spesifikasi produk yang dihasilkan secara umum (Prawirosentono, 2007).

Namun, meskipun proses produksi telah dilaksanakan dengan baik, pada kenyataannya seringkali masih ditemukan ketidaksesuaian antara produk yang dihasilkan dengan yang diharapkan, dimana kualitas produk yang dihasilkan tidak sesuai dengan standar, atau dengan kata lain produk yang dihasilkan mengalami kerusakan/cacat produk. Hal tersebut disebabkan adanya penyimpangan- penyimpangan dari berbagai faktor, baik yang berasal dari bahan baku, tenaga kerja maupun kinerja dari fasilitas-fasilitas mesin yang digunakan dalam proses produksi tersebut. Agar supaya produk yang dihasilkan tersebut mempunyai kualitas sesuai dengan standar yang ditetapkan perusahaan dan sesuai dengan harapan konsumen, maka perusahaan harus melakukan kegiatan yang berdampak pada kualitas yang dihasilkan dan menghindari banyaknya produk yang rusak/ cacat ikut terjual ke pasar.

Tujuan utama dari suatu perusahaan pada dasarnya yaitu mencari keuntungan yang maksimal. Disamping itu, perusahaan tidak dapat hidup sendirian. Perusahaan bersama-sama berjalan dengan komponen lain, salah satunya mutu atau kualitas produksi yang baik. Namun seringkali terjadi ketidakpuasan konsumen terhadap suatu produk dikarenakan mutu yang dihasilkan lebih rendah dari standar yang ditetapkan. Meskipun mutu produksi telah dilaksanakan dengan baik, ternyata masih banyak terjadi kesalahan-kesalahan pada proses produksi yang mengakibatkan kualitas produk tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Permintaan konsumen yang senantiasa berubah menuntut perusahaan agar lebih fleksibel dalam memenuhi tuntutan konsumen yang dalam hal ini berhubungan langsung dengan seberapa baiknya kualitas produk yang diterima oleh konsumen. Hal ini menyebabkan agar perusahaan dapat mempertahankan kualitas produk yang dihasilkannya, bahkan lebih baik lagi. Menghasilkan kualitas yang baik diperlukan upaya perbaikan yang berkelanjutan (*Continuous Improvement*) terhadap kemampuan produk, manusia, proses dan lingkungan.

Tentunya untuk mencari sebuah kualitas produk yang baik, maka diperlukan juga suatu pengawasan dan pengendalian yang baik agar selama memproduksi produk tersebut dapat berjalan efektif dan efisien. Maka dibutuhkan penerapan sistem pengendalian kualitas yang tepat dan mempunyai tujuan dan tahapan yang jelas, serta memberikan inovasi dalam melakukan pencegahan dan penyelesaian masalah-masalah yang dihadapi perusahaan.

Kualitas merupakan salah satu kunci dari persaingan dan dapat dipastikan memiliki prospek keberhasilan usaha yang baik untuk jangka waktu yang lama.

Pada kesempatan ini peneliti meneliti di perusahaan “Panama Bakery Sidoarjo”. Panama Bakery merupakan salah satu industri makanan yang menawarkan dan menyediakan segala jenis roti basah dan roti khusus. Perusahaan ini milik perseorangan atau *home industry* yang didirikan oleh bapak Choirul Anam. Pusat pabrik dan toko roti ini berada di Gang Pattimura Kletek RT 123 RW 06 Taman Sidoarjo.

Permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan Panama Bakery ini adalah masih banyaknya produk cacat yang dihasilkannya, meskipun sudah tertata rapi semua prosedurnya. Salah satu contoh seperti masih banyak adonan roti yang gosong ketika diangkat dari oven.

Oleh karena itu, peneliti menganggap penelitian di bidang pengendalian kualitas atau mutu ini sangat penting dalam mendukung perusahaan untuk terus meningkatkan kualitasnya dan memiliki daya saing dengan perusahaan lain yang berada pada bidang yang sama.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian diatas, dapat diketahui bahwa rumusan masalahnya adalah:

1. Bagaimana pelaksanaan penerapan metode *Statistical Quality Control* pada perusahaan roti di Panama Bakery Sidoarjo ?
2. Apakah penerapan metode *Statistical Quality Control* dapat memperbaiki dan mencegah terjadinya produk cacat pada perusahaan roti di Panama Bakery Sidoarjo ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukan penelitian tersebut adalah :

1. Untuk mengetahui penerapan metode *Statistical Quality Control* pada perusahaan roti di Panama Bakery Sidoarjo.
2. Untuk mengetahui penerapan metode *Statistical Quality Control* yang dapat memperbaiki dan mencegah terjadinya produk cacat pada perusahaan roti di Panama Bakery Sidoarjo.

## 1.4 Manfaat penelitian

1. Bagi Peneliti
  - a. Dengan adanya penelitian tersebut penulis diharapkan dapat membandingkan antara kajian teori tentang pengendalian kualitas dengan keadaan sebenarnya.
  - b. Dapat dijadikan sarana untuk menerapkan teori-teori mengenai pengendalian kualitas menggunakan metode *Statistical Quality Control* yang diperoleh dari bangku kuliah ke dalam lingkungan perusahaan yang sesungguhnya.

2. Bagi Perusahaan

- a. Untuk lebih memperhatikan hal-hal apa saja yang harus dilakukan dalam penerapan pengendalian kualitas produk, sehingga dapat mengetahui faktor terjadinya produk cacat, cara memperbaiki dan mencegah terjadinya produk cacat.

3. Bagi Ilmu Pengetahuan

- a. Dengan melakukan penelitian ini penulis berharap untuk memberikan hasil dari penelitian ini sebagai bahan masukan dan informasi bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya ekonomi manajemen.