

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dengan melihat perkembangan dunia industri di Indonesia sekarang yang semakin pesat dan maju, perusahaan diuntut untuk melakukan inovasi baru bagi produk yang dihasilkan dan berusaha lebih unggul dari pada produk pesaingnya. Salah satu elemen penting dalam strategi bersaing adalah peningkatan kualitas produk. Masalah kualitas sebenarnya bukan hal yang baru lagi bagi perusahaan baik perusahaan dagang maupun perusahaan jasa harus selalu memperhatikan faktor kualitas yang baik sesuai dengan standart kualitas yang ditetapkan oleh perusahaan. Kualitas produk adalah keadaan suatu produk yang menunjukkan tingkat kemampuan produk tersebut didalam menjalankan fungsinya untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Produk yang berkualitas tinggi akan memberikan kepuasan tersendiri bagi konsumen. Penilaian konsumen terhadap baik buruknya suatu perusahaan tergantung dari nilai barang yang dikonsumsi, kualitas produk yang dihasilkan dan harga ekonomis.

Menghasilkan mutu yang terbaik diperlukan upaya perbaikan berkesinambungan (*continous improvement*) terhadap kemampuan produk, manusia, proses, dan lingkungan. Konsumen yang sangat puas atau senang dengan sebuah produk akan memiliki ikatan emosional bukan sekedar

preferensi rasional, namun juga loyalitas yang tinggi. Dengan mengetahui tingkat kepuasan konsumen, perusahaan bisa menjaga loyalitas konsumen serta mempertahankan keuntungan yang stabil. Oleh karena itu pengawasan kualitas sangat mutlak diperlukan bagi perusahaan industri besar maupun kecil. Salah satu faktor yang paling penting bagi perusahaan didalam menciptakan suatu produk bagi konsumen adalah fungsi pengontrolan, dimana fungsi ini bertujuan untuk mengontrol atau mengawasi kualitas dari produk yang dihasilkan pada perusahaan tersebut.

Quality control sangatlah penting karena dapat menentukan berhasil tidaknya perusahaan dalam mencapai tujuan. Kegiatan quality control yang kurang efektif dapat mengakibatkan banyaknya produk yang rusak atau cacat sehingga menyebabkan target produksi tidak dapat tercapai baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Keadaan tersebut merupakan hambatan bagi perusahaan apabila hal itu tidak diperhatikan dan akan berdampak bagi kelangsungan hidup perusahaan. Dengan melaksanakan quality control secara efektif diharapkan perusahaan mampu meningkatkan kualitas produk, dan diharapkan pula kepuasan dan kepercayaan konsumen dapat terpenuhi, sehingga perusahaan dapat bersaing.

Tantangan untuk meningkatkan mutu produk hingga sesuai dengan standar mutu juga dihadapi oleh PT. Jadi Abadi Corak Biscuit yang merupakan salah satu bagian dari Khong Guan Group yang bergerak di bidang consumer goods, dengan produk-produk yang tidak asing lagi bagi masyarakat Indonesia. Sejak tahun 1977, PT. Jadi Abadi Corak Biscuit

mengembangkan produk biscuit terbaik dan tetap menjadi pilihan utama di hati masyarakat hingga saat ini. Terdapat beberapa jenis biskuit yang di produksi, di antaranya Assorted Biscuits, Crackers, Pie, Wafers, Sandwiches dan sebagainya. Produk-produk biskuit yang diproduksi tidak hanya digemari oleh masyarakat lokal, namun juga banyak diminati oleh konsumen di negara-negara lain. Oleh karenanya, PT. Jadi Abadi Corak Biscuit saat ini telah meraih sertifikat Halal, ISO 22000, ISO 9001, HACCP serta SNI Biskuit. Produk biskuit merupakan produk yang dihasilkan untuk memenuhi kebutuhan yang langsung dikonsumsi konsumen. Oleh sebab itu, pihak pimpinan perusahaan harus secara hati-hati menetapkan standar kualitas produk dan melakukan pengawasan dengan teliti agar dapat memenuhi harapan konsumennya.

Berdasarkan pertimbangan tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat masalah yang ada dalam PT. Jadi Corak Biscuit dalam hal “Audit *Quality Control* atas Error II dengan Metode *Statistical Quality Control* terhadap produk camilan Genji Pie”, sehingga dapat dicari faktor-faktor penyebab dimana pengawasan kualitas produk yang seharusnya dilaksanakan secara efektif ternyata kurang diperhatikan, serta akan memberikan alternatif pemecahan yang mungkin berguna bagi perkembangan perusahaan selanjutnya.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah produk Genji Pie yang beredar di pasaran benar-benar sudah memenuhi standart produksi (dari aspek kemasan).
2. Apakah produk Genji Pie yang beredar di pasaran sudah memenuhi standart berat produksi.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah tersebut, penelitian ini dilakukan dengan tujuan :

1. Ingin mengetahui apakah produk Genji Pie yang beredar di pasaran benar-benar sudah memenuhi standart produksi (dari aspek kemasan).
2. Ingin mengetahui apakah produk Genji Pie yang beredar di pasaran memenuhi standart berat produksi.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi :

1. Penulis
 - a. Dapat membandingkan antara kajian teori tentang pengendalian kualitas dengan keadaan yang sebenarnya.
 - b. Sebagai sarana menerapkan teori-teori mengenai pengendalian kualitas menggunakan *Statistical Quality Control (SQC)* yang

diperoleh dari bangku kuliah ke dalam lingkungan perusahaan yang sebenarnya.

2. Perusahaan

- a. Dapat digunakan sebagai bahan evaluasi mengenai penerapan pengendalian kualitas yang diterapkan selama ini.
- b. Dapat digunakan sebagai masukan atau sumbangan pemikiran bagi perusahaan dalam mengambil keputusan di masa yang akan datang khususnya masalah yang berkaitan dengan pengendalian kualitas.

3. Peneliti Lain

Hasil Penelitian ini dapat digunakan oleh khalayak umum sebagai bahan referensi serta dapat digunakan penelilitain sebagai bahan acuan untuk penelitian selanjutnya.