

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat cepat yang diterapkan dibidang industri manufaktur dapat mengakibatkan perubahan-perubahan yang sangat berarti dalam dunia industri. Perubahan dunia industri berdampak pada persaingan yang kompetitif antar perusahaan yang satu dengan yang lainnya. Maka dari itu perencanaan yang baik perlu dilakukan perusahaan di beberapa bagian seperti perencanaan bangunan pabrik dan perencanaan fasilitas-fasilitas produksi lainnya yang meliputi mesin, tenaga kerja, perlengkapan produksi dan fasilitas-fasilitas produksi lainnya.

Perkembangan industri yang dewasa ini semakin pesat membuat tingkat persaingan menjadi semakin ketat pula. Perusahaan senantiasa berebut konsumen dan berusaha menjadikan produknya semakin diminati. Persaingan tersebut tidak dapat dihindari oleh perusahaan, dengan demikian perusahaan harus berusaha agar tetap bisa bersaing dan bertahan. Perusahaan perlu memperhatikan beberapa hal didalam menghadapi persaingan, salah satunya adalah dengan lebih memperhatikan kualitas produknya dan tidak mengabaikan risiko yang dapat mengakibatkan kegagalan produk. Adapun beberapa permasalahan yang muncul meliputi *Quality Control* pada perusahaan, faktor penghambat dan faktor pendukung *Quality Control* dalam meningkatkan kualitas produk perusahaan, program-program yang dilakukan *Quality Control* dalam meningkatkan kualitas produk, peran *Quality Control* sebagai pengendali kualitas produk.

Pada hakekatnya suatu perusahaan didirikan untuk mencapai keuntungan yang optimal. Dengan keuntungan yang maksimal maka suatu perusahaan dapat terus menjalankan bisnis dan terus berproduksi untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Dengan keuntungan yang diperolehnya itu perusahaan akan dapat mempertahankan usahanya, sehingga kelangsungan hidup perusahaan akan terjamin. Pelaksanaan pengawasan dalam perusahaan merupakan fungsi yang terakhir dalam aktifitas perusahaan. Dengan terus melakukan pengawasan maka segala sesuatu yang dapat merugikan perusahaan dapat diminimalisasi.

Menurut Prishardoyo (2012:4) Perusahaan adalah perusahaan negara yang komposisi modalnya dimiliki oleh Negara. Kegiatan usaha perusahaan umum bersifat melayani kepentingan umum dalam bidang produksi, distribusi, maupun konsumsi.

Menurut Cahyawati (2019:252) Kegiatan produksi pada perusahaan industri manufaktur merupakan suatu kegiatan yang cukup penting. Bahkan dalam berbagai macam pembicaraan, dikatakan bahwa produksi merupakan dapurnya perusahaan tersebut. Apabila pada kegiatan produksi terdapat berbagai macam hambatan dalam proses produksi, maka akan menimbulkan berbagai kerugian baik material maupun unmaterial. Sehingga diperlukan pengendalian kualitas dalam suatu perusahaan untuk meminimalisasi biaya operasional dalam produk, serta dapat memenuhi standar kualitas dari waktu yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Nugroho (2019:4) Manufaktur berasal dari dua kata bahasa latin *manus* dan *factus*. *Manus* berarti tangan dan *factus* adalah mengerjakan. Jadi, manufaktur adalah proses pembuatan produk yang dikerjakan dengan menggunakan tangan. Pengertian manufaktur saat ini secara umum adalah proses pembuatan produk dengan bantuan mesin dan pengontrolan bahkan dikerjakan secara otomatis penuh, tetapi tetap melalui pengawasan secara manual. Contoh industri manufaktur, yaitu industry semen, obat-obatan, otomotif, elektronika, pakaian, makanan, minuman, tekstil, sepatu, dan barang keperluan rumah tangga.

Menurut Arwin (2020:102) Proses produksi merupakan suatu proses dengan menggunakan unsur dalam produksi dengan tujuan untuk meningkatkan nilai guna atau manfaat dalam rangka memenuhi kebutuhan manusia terdiri dari barang dan jasa. Barang merupakan alat pemuas kebutuhan manusia yang wujudnya nampak bisa dilihat oleh mata kita dan juga bisa diraba langsung. Sedangkan jasa merupakan alat pemenuhan kebutuhan manusia yang tidak nampak atau tidak secara langsung, akan tetapi dapat kita rasakan.

Menurut Kotler dan Amstrong (2014:231) kualitas produk adalah *the characteristics of a product of service that bear on its ability to satisfy stated or implied customer need*, yang berarti kualitas produk adalah karakteristik dari produk dan jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan konsumen.

Menurut Yulia (2017:520) Peran mutu sebagai sumber keunggulan kompetitif telah dibuktikan oleh sejarah. Setelah perang dunia telah berakhir, para ahli secara intensif mempelajari manajemen mutu dengan mengadopsi konsep mutu para ahli dari Amerika. Penerapan pengendalian mutu terpadu ini merupakan salah satu faktor yang mendorong terjadinya revolusi mutu dalam berkompetensi dengan produk-produk lainnya di pasar internasional.

Menurut Witara (2018:5) Kata mutu mempunyai definisi yang berbeda-beda mulai dari yang konvensional sampai dengan yang *strategic*. Definisi yang konvensional biasanya menjelaskan salah satu pengertian mulai seperti memakai suatu komoditas dengan enak, konstruksi bangunan bagus dan tahan lama. Selain itu ada definisi lain yang menggambarkan kesan prima, nomor satu dan paling baik. Bagaimana para manajer yang menghadapi persaingan bisnis yang semakin keras, meningkatkan perhatian dengan definisi yang lebih *strategic*, yaitu memenuhi kebutuhan pelanggan.

Menurut Witara (2018:5) Konsep mutu mulai dari organisasi *manufacturing* yang memproduksi produk (barang dan jasa) yang nyata, umpan balik terhadap mutu spesifikasi dari produk, dan mutu yang merefleksikan perbedaan atribut yang dapat diukur dari suatu produk. Hal ini berarti adanya kesesuaian dengan spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya. Adanya deviasi atau perbedaan dari spesifikasi perlu diperbaiki karena adanya mutu yang lebih rendah daripada yang diharapkan. Definisi ini merefleksikan pandangan internal organisasi dalam menyediakan produk. Hanya secara tidak langsung definisi ini menunjukkan keinginan atau harapan pelanggan.

Menurut Yulia (2017:520) Total *Quality Control* atau pengendalian mutu terpadu dilakukan dengan jalan melaksanakan kegiatan pengawasan baik selama proses produksi atau pengawasan atas hasil barang produksi. Pengendalian mutu (*Quality Control*) merupakan aktifitas kelompok dan tidak bisa dilaksanakan secara individu. Program mutu akan berhasil jika semua pihak, mulai pimpinan perusahaan sampai buruh dan sales bekerjasama.

Menurut Sulaeman (2018:72) Pengendalian Kualitas ialah suatu sistem verifikasi dan penjagaan atau perawatan dari suatu tingkatan atau derajat kualitas produk atau proses yang dikehendaki dengan cara perencanaan yang seksama, pemakaian peralatan yang sesuai, inspeksi yang terus menerus, serta tindakan korektif bilamana diperlukan. Dengan

demikian hasil yang diperoleh dari kegiatan pengendalian kualitas ini benar-benar dapat meningkatkan kualitas dari suatu produk serta memenuhi standar-standar yang telah direncanakan atau ditetapkan oleh pelanggan.

Menurut Yulianto (2014:81) Pengendalian kualitas adalah suatu teknik dan aktivitas/ tindakan yang terencana yang dilakukan untuk mencapai, mempertahankan dan meningkatkan kualitas suatu produk dan jasa agar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan dapat memenuhi kepuasan konsumen.

Menurut Yulia (2017:520) Pengendalian kualitas mulai banyak diterapkan oleh berbagai perusahaan di Indonesia. Dengan mengimplementasikan pengendalian kualitas, perusahaan akan mendapatkan beberapa keuntungan, diantaranya adalah dimana perusahaan dapat melakukan peningkatan kualitas produk, meningkatkan produktifitas dengan mengurangi produk yang rusak, mengantisipasi ketidaksesuaian dalam proses produksi sehingga produk yang dihasilkan tetap sesuai dengan standar dan spesifikasi yang telah ditentukan perusahaan, menghilangkan biaya yang tidak perlu pada saat proses produksi, serta memperoleh kenaikan profit.

Menurut Yulia (2017:520) Tujuan *Quality Control* berarti memenuhi kepuasan pelanggan terhadap produk dan pelayanan. Membuat kesinambungan antara kualitas dan biaya. Kualitas dapat dicapai secara ekonomis dan efisien hanya bila tiap proses dapat memberi jaminan kualitas pada tiap proses-proses berikutnya.

Menurut Yulia (2017:520) Pendekatan *Total Quality Control* menciptakan rasa percaya diri pada karyawan dan kemungkinan perusahaan menemukan kegagalan secara dini sebelum menjadi suatu bencana, setiap karyawan dibiasakan berbicara kepada karyawan yang lain dengan penuh kejujuran, terbuka dan saling membantu.

Menurut Yulia (2017:520) Dalam hal ini menekan tingkat kerusakan produk perlu dilakukan suatu pengendalian secara kontinyu terhadap proses produksi. Disamping itu, secara teratur pula dilaksanakan suatu audit untuk menilai tingkat efisiensi dan efektifitas dalam proses produksi, sebagai hasilnya konsumen dapat menerima produk yang berkualitas baik serta didukung oleh harga yang relatif murah karena peningkatan efisiensi dan efektifitas yang terjadi sehingga diharapkan bisa menghasilkan kepuasan konsumen terhadap hasil produksi yang akhirnya dapat meningkatkan laba perusahaan.

Menurut Yulia (2017:521) Total *Quality Control* diharapkan bermanfaat dalam mengidentifikasi penyebab kerusakan pada hasil produksi yang menyebabkan rendahnya kualitas produk yang dihasilkan. Sehingga diketahui sumber-sumber penyebab kerusakan produk tersebut, maupun cara pemecahannya supaya dimasa yang akan datang dapat meminimalisasi jumlah kerusakan yang terjadi.

Menurut Yulia (2017:521) Kualitas pada produk merupakan fokus saat ini yang sedang dijalani oleh setiap perusahaan, melihat dari manajemen operasional kualitas produk merupakan salah satu kebijaksanaan penting dalam meningkatkan daya saing produk untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen paling tidak kualitas produk setara atau lebih bagus dari kualitas produk pesaing.

Menurut Yulia (2017:521) Kualitas produk sering digunakan oleh manajer sebagai salah satu strategi untuk memenangkan persaingan. Kualitas memang merupakan salah satu atribut sebuah produk yang dapat menarik perhatian para pelanggan. Kualitas produk tidak hanya memberikan rasa aman (*safety*) kepada pemakainya, tetapi juga penampilannya yang menarik, sedap dipandang, bahkan dapat meningkatkan gengsi pemakai produk tersebut. Itulah sebabnya, ada pembeli tertentu yang tidak keberatan dengan harga, asalkan kualitas produk yang diinginkan sesuai dengan selera. Produk yang berkualitas tinggi biasanya memiliki harga yang lebih mahal, dibanding yang kurang berkualitas. Hal ini disebabkan biaya produk yang berkualitas membutuhkan biaya yang besar, antara lain, bahan baku, tenaga kerja, peralatan dan sebagainya. Karena harganya yang mahal, maka produk seperti memiliki pangsa pasar yang terbatas. Pembeli produk tersebut umumnya adalah pembeli yang berdaya beli tinggi.

Menurut Triani, Hendrayani & Ningsih (2022:117) Kualitas adalah ukuran relatif dari kebaikan. Mendefinisikan kualitas sebagai kebaikan merupakan makna sangat umum yang tidak memiliki makna operasional. Secara operasional, produk atau jasa yang berkualitas adalah yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Dengan kata lain, kualitas adalah kepuasan pelanggan.

Menurut Triani, Hendrayani & Ningsih (2022:118) Biaya kualitas adalah biaya-biaya yang timbul karena mungkin atau telah terdapat produk yang kualitasnya buruk. Biaya kualitas dibagi menjadi empat kategori antara lain: Biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, biaya kegagalan eksternal.

Menurut Yulia (2017:521) Biaya kualitas adalah biaya yang terjadi atau mungkin akan terjadi karena kualitas yang buruk. Pandangan kualitas meliputi kualitas yang makin tinggi, biaya peningkatan kualitas lebih rendah dari pada penghematan dan biaya kualitas merupakan biaya yang besarnya melebihi biaya yang terjadi bila produk atau jasa yang dihasilkan secara benar sejak awal. Dengan adanya peningkatan kualitas produk maka akan diikuti dengan peningkatan biaya, jika kualitas produk tinggi maka biaya juga akan ikut tinggi pula dan sebaliknya.

Pabrik Rotiku adalah salah satu perusahaan yang menjual produk roti. Dalam menjalankan bisnisnya perusahaan telah menerapkan manajemen mutu yang baik dan sesuai dengan standart mutu yang berlaku untuk menjamin kualitas produk. Pada tahun 2010, Rotiku hadir sebagai produsen roti untuk memenuhi kebutuhan bahan baku pembuatan roti yang sehat. Melihat antusiasme masyarakat yang kian meningkat, perusahaan mantap berdedikasi pada produk roti menjadi Roti srikaya mashita di tahun 2010. Semua produk yang perusahaan hasilkan telah melalui proses baik dan standar mutu yang ditetapkan untuk didistribusikan secara luas ke seluruh cabang bogor.

Dalam menjalankan kegiatan bisnisnya Pabrik Rotiku telah menerapkan sistem pengendalian kualitas produksi. Perusahaan telah menerapkan manajemen mutu yang baik dan sesuai dengan pedoman standar mutu yang berlaku. Untuk menjamin kualitas produk, Pabrik Rotiku berbagai program dilakukan seperti pemantauan kualitas yang dilakukan di setiap tahapan proses produksi secara terus menerus untuk tetap memenuhi persyaratan produksi yang baik.

Berbagai program dilakukan perusahaan untuk menjamin kualitas produk sehingga dapat menghasilkan produk yang baik dan sesuai dengan standart yang ditetapkan, akan tetapi masih saja terdapat produk yang kualitasnya buruk seperti ada bahan yang kurang, biasanya terlupa untuk memasukan bahan pengembang roti yang akhirnya roti pun gagal diproduksi dan langsung dibuang, olahan bahan baku yang tidak sempurna dan lain sebagainya. Hal tersebut dapat menjadi suatu kerugian bagi perusahaan karena dapat mengakibatkan pemborosan dalam produksi. Dapat diketahui bahwa produk Pabrik Rotiku adalah berupa roti andalan masyarakat khususnya masyarakat Tamansari Bogor.

Guna memperoleh faktor-faktor yang menyebabkan kegagalan kualitas produk di Pabrik Rotiku dan sebagai upaya untuk meminimalisasi risiko kerusakan produk di masa yang akan datang, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul penelitian **Analisis Total *Quality Control* Sebagai Upaya Meminimalisasi Risiko Kerusakan Produk Pada Pabrik Rotiku.**

1.2. Identifikasi Masalah

Beberapa permasalahan yang muncul dapat diidentifikasi oleh penulis sebagai berikut

1. *Quality Control* pada Pabrik Rotiku.
2. Faktor penghambat dan faktor pendukung *Quality Control* dalam meningkatkan kualitas produk perusahaan.
3. Program-program yang dilakukan *Quality Control* dalam meningkatkan kualitas produk perusahaan.
4. Peran *Quality Control* sebagai pengendali kualitas produk pada perusahaan.

1.3. Batasan Masalah

Untuk lebih memfokuskan pembahasan dan kejelasan data yang akan dibahas maka penulis menggunakan batasan-batasan masalah sebagai berikut:

1. Data Produksi yang terdapat dibagian *Quality Control* (Pengawasan Kualitas) pada Pabrik Rotiku, periode bulan Januari sampai Juli tahun 2022.
2. Data kerusakan produk yang terdapat dibagian *Quality Control* (Pengawasan Kualitas) pada Pabrik Rotiku, periode bulan Januari sampai Juli tahun 2022.

1.4. Rumusan Masalah

Dengan penelitian yang dilakukan penulis berusaha memahami dan menyajikan data sebaik mungkin mengenai upaya meminimalisasi risiko kerusakan produk. Maka dari itu penulis akan merumuskan masalah, Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pendekatan Total *Quality Control* (TQC) sebagai upaya meminimalisasi risiko kerusakan produk pada Pabrik Rotiku?

2. Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan kegagalan kualitas produk pada Pabrik Rotiku?

1.5. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian memiliki maksud dan tujuan begitu pula dengan tujuan dalam penelitian pada PT. Kaya Rasa Nusantara yaitu:

1. Untuk mengetahui pendekatan Total *Quality Control* (TQC) sebagai upaya meminimalisasi risiko kerusakan produk pada Pabrik Rotiku.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menyebabkan kegagalan kualitas produk pada Pabrik Rotiku.

1.6. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini penulis berharap dapat memberikan sumbangan informasi yang berhubungan harga pokok produksi serta memberikan manfaat bagi beberapa pihak seperti:

A. Manfaat dari penelitian ini adalah Secara Teoritis:

1. Dapat menambah ilmu pengetahuan.
2. Dapat memberikan kontribusi mengenai pentingnya manajemen produksi.
3. Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan untuk tercapainya tujuan perusahaan.

B. Manfaat Secara Praktis:

1. Bagi Penulis

Dengan melakukan kajian ilmiah maka wawasan peneliti akan lebih luas dan hal ini berguna bila kelak didalam masyarakat untuk waktu yang akan datang.

2. Bagi Perusahaan

- a. Memberikan gambaran yang lebih kongkrit mengenai aplikasi konsep operasional dalam situasi yang sebenarnya bagi perusahaan.
- b. Memberikan informasi yang didapat dari hasil penelitian sehingga bermanfaat dan sebagai bahan pertimbangan bagi pimpinan perusahaan dalam menentukan langkah-langkah yang harus diambil untuk mengatasi jumlah kerusakan hasil produksi pada perusahaan.

- c. Dapat menambah pengetahuan yang lebih dalam mengenai Total *Quality Control* dalam keadaan nyata didalam perusahaan guna pengembangan dimasa yang akan datang.

3. Bagi Universitas

Diharapkan dapat berguna untuk menambah daftar pustaka di perpustakaan dan sebagai studi perbandingan bagi mahasiswa yang akan datang, khususnya mengenai manajemen operasional dan produksi.

4. Bagi Pembaca

- a. Hasil penelitian diharapkan bisa dijadikan dasar pengetahuan bagi pembaca tentang manajemen operasional dan produksi dalam mengatasi jumlah kerusakan hasil produksi pada perusahaan.
- b. Sebagai dasar untuk mengetahui lebih lanjut tentang sistem Total *Quality Control*.

1.7. Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan proposal skripsi ini di kelompokkan menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang di ambil dari kutipan buku, jurnal, dan skripsi yang berkaitan dengan penulisan penelitian ini, penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang berbagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam menyusun penelitian ini.