

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan ilmu dan kemajuan teknologi di era globalisasi saat ini menyebabkan persaingan yang ketat dalam dunia bisnis. Salah satunya, pada kualitas produk yang dihasilkan oleh sebuah perusahaan dalam bidang industri sehingga unggul dengan pesaing lainnya. Strategi kualitas produk tersebut merupakan faktor keberhasilan bisnis dan peningkatan persaingan posisi bisnis dimulai dengan adanya lingkungan organisasi yang melibatkan para pekerja dalam mengimplementasi kualitas tersebut. Maka perusahaan perlu menerapkan pengendalian kualitas yang baik karena mampu menekan jumlah produk cacat dan mengukur faktor penyebab dalam perbaikan kualitas. Apabila kecacatan produk terus dibiarkan begitu saja maka akan merugikan perusahaan.

Subiyakto dkk (2017) mengatakan bahwa produk yang berkualitas memiliki sejumlah kepuasan pelanggan atas penggunaan produk, apabila perusahaan sulit bersaing dalam *cost* baiknya perusahaan menggunakan kualitas produk atau kualitas layanan yang unggul dalam persaingan. Kualitas produk yang baik didapatkan dari pengendalian kualitas yang baik pula. Untuk itu, dalam pembuatan produk salah satunya pada pabrik roti *The Li Nou Bakery* dibutuhkan pengendalian kualitas untuk menjaga agar produk tersebut terjamin kualitasnya dan mampu menekan jumlah produk cacat.

Pabrik Roti *The Li No'u Bakery* merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang industri sejak bulan Agustus 2015 sampai saat ini. Sesuai hasil penelitian awal dengan menggunakan metode wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan pihak pabrik roti *The Li No'u Bakery* yang bernama Muhammad Kurniasyam

Rusmansyah, S.Kom. bahwa dalam menjalankan bisnisnya selama ini belum menerapkan sistem pengendalian kualitas produksi, sehingga masih banyak jumlah produk cacat atau gagal. Produk cacat atau gagal dapat berpengaruh pada keuntungan yang diperoleh oleh perusahaan karena biaya yang dikeluarkan akan meningkat. Oleh sebab itu perlunya dilakukan pengendalian kualitas statistik. Berdasarkan data yang diperoleh dari Pabrik Roti *The Li No'u Bakery* jumlah produksi roti di bulan desember 2018 sejumlah 91.132 roti dengan jumlah produk cacat sebesar 839 atau 0.92%. Dari data tersebut dapat dilihat adanya permasalahan pada perusahaan yakni tingginya jumlah produk gagal atau cacat maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai masalah pengendalian kualitas pada pabrik roti tersebut.

Selama setengah abad terakhir, kualitas dan manajemen kualitas dalam statistik telah mengalami evolusi menjadi yang kini dikenal dengan *Total Quality Manajemen (TQM)*. Secara umum, *TQM* mempunyai dua komponen yang saling berhubungan, yaitu sistem manajemen dan sistem teknik (Krumwiede dan Sheu, 1996). Di bawah payung *TQM* tersebut terdapat beberapa alat dan teknik yang dapat digunakan untuk memperbaiki kualitas produk dan proses, atau pelayanan. Pengendalian kualitas statistik atau *Statistical Quality Control (SQC)* ialah salah satu teknik *TQM* yang digunakan dalam mengelola dan mengendalikan proses dengan melalui penggunaan metode statistik (Besterfield, 1998). Teknik penyelesaian permasalahan yang digunakan untuk mengendalikan, memonitor, menganalisis, mengelola, dan memperbaiki produk dan proses menggunakan metode-metode statistik disebut dengan pengendalian kualitas statistik (Ariani, 2004).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Djana (2017) dengan judul "Analisis Pengendalian Kualitas Membran Dalam Pervaporasi Etanol-Air Dengan Menggunakan Metode *Statistical Quality Control* bahwa penerapan metode *SQC* dengan menggunakan alat bantu statistik berupa *check sheet* dan Grafik Kendali *p* yaitu dapat mengurangi tingkat kerusakan produksi, menjaga kualitas produk yang dihasilkan dan mengendalikan kualitas produk. Dalam penelitian ini, penulis akan

menggunakan metode *SQC* untuk pengendalian produk cacat dengan menggunakan *tools* sesuai dengan permasalahan yang akan dipecahkan yakni Diagram Pareto untuk menganalisis jenis cacat yang sering terjadi, Grafik Kendali *p* untuk menganalisis proses produksi berada dalam batas kendali atau tidak, diagram Sebab-akibat (Diagram Ishikawa) untuk melihat faktor utama penyebab adanya produk cacat, serta analisis 5W+1H sebagai usulan perbaikan dalam pengendalian kualitas.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana gambaran umum karakteristik cacat di Pabrik Roti *The Li No'u Bakery*?
2. Bagaimana pengendalian kualitas statistik di Pabrik Roti *The Li No'u Bakery*?
3. Apakah pengendalian kualitas pada Pabrik Roti *The Li No'u Bakery* telah terkendali atau tidak?
4. Apa jenis cacat yang paling dominan pada proses produksi roti di Pabrik Roti *The Li No'u Bakery*?
5. Apa faktor paling dominan yang menyebabkan adanya produk cacat di Pabrik Roti *The Li No'u Bakery*?
6. Apa saja usulan perbaikan yang diterapkan untuk pengendalian kualitas di Pabrik Roti *The Li No'u Bakery*?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui gambaran umum karakteristik cacat di Pabrik Roti *The Li No'u Bakery*.
2. Mengetahui terkendali atau tidaknya kualitas statistik di Pabrik Roti *The Li No'u Bakery*.
3. Menganalisis apakah pengendalian kualitas pada Pabrik Roti *The Li No'u Bakery* telah terkendali atau tidak.

4. Menganalisis jenis cacat yang dominan terjadi dalam proses produksi roti di Pabrik Roti *The Li No'u Bakery*.
5. Menganalisis apakah faktor paling dominan yang menyebabkan adanya kecacatan produk di Pabrik Roti *The Li No'u Bakery*.
6. Mengusulkan perbaikan yang dapat diterapkan untuk pengendalian kualitas di Pabrik Roti *The Li No'u Bakery*.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penulisan ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan acuan bagi mahasiswa pada umumnya serta menambah informasi mengenai pengendalian kualitas produksi dengan pendekatan sistem *Statistical Quality Control*.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat membantu perusahaan dalam menentukan strategi pengendalian kualitas produksi dimasa yang akan datang, untuk mengendalikan produk cacat dan meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan konsumen.