

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bahan baku, pekerja, metode dan mesin adalah faktor-faktor yang sangat penting didalam industri manufaktur dan sangat menentukan kelancaran dari proses produksi, jika salah satu faktor tersebut mengalami masalah, atau kendala, maka ketiga faktor lainnya dapat mempengaruhi mutu yang dihasilkan oleh perusahaan Gunanta (2012). Hal ini sejalan dengan pendapat Parwati dan Sakti (2012) bahwa dalam dunia perindustrian, kualitas atau mutu produk dan produktivitas adalah kunci keberhasilan bagi berbagai sistem produksi. Keduanya merupakan kriteria kinerja perusahaan yang sangat penting bagi perusahaan yang berorientasi keuntungan.

Salah satu cara untuk memenangkan persaingan adalah untuk menarik konsumen dengan menghasilkan produk yang sesuai dengan keinginan konsumen sehingga produk yang dihasilkan akan dapat bersaing di pasaran, hal lain yang harus dilakukan adalah dengan menawarkan produk dengan kualitas terbaik dan mampu mempertahankan serta senantiasa meningkatkan kualitas dari produk yang dihasilkan Fithri dan Chairunnisa (2019). Assauri (2008) Sebuah produk dikatakan berkualitas apabila dibuat berdasarkan karakteristik tertentu sesuai dengan keinginan konsumen, pada setiap tahapan proses dilakukan inspeksi untuk memastikan produk tersebut layak untuk masuk pada proses selanjutnya, hal ini mutlak diperlukan sebagai bagian dari target pencapaian kualitas, namun kondisi nyata menunjukkan adanya kecacatan

produk pada setiap tahapan proses pengolahan. Menurut Puspita (2008), walaupun proses produksi telah dilaksanakan dengan baik, pada kenyataannya masih ditemukan terjadinya kesalahan-kesalahan dimana kualitas produk yang dihasilkan tidak sesuai dengan standar yang diharapkan oleh perusahaan, namun perusahaan dapat mengendalikannya menggunakan metode-metode pengendalian kualitas.

Menurut Bustami dan Nurlela (2013) produk cacat adalah produk yang dimana produk yang dihasilkan tersebut tidak sesuai dengan standar mutu yang ditetapkan, tetapi secara ekonomis produk tersebut dapat diperbaiki dengan mengeluarkan biaya tertentu, dalam hal ini perlu diperhatikan biaya yang dikeluarkan untuk memperbaiki lebih rendah dari nilai jual. Masalah produk cacat adalah masalah yang sangat penting di dalam perusahaan. Pengaruh produk tersebut terhadap mutu produk yang dihasilkan akan membawa pengaruh buruk terhadap tujuan utama perusahaan yaitu untuk memperoleh laba, dengan adanya produk rusak dan cacat maka perusahaan mengalami kerugian dalam proses produksi (Herawati dan Lestari , 2012).

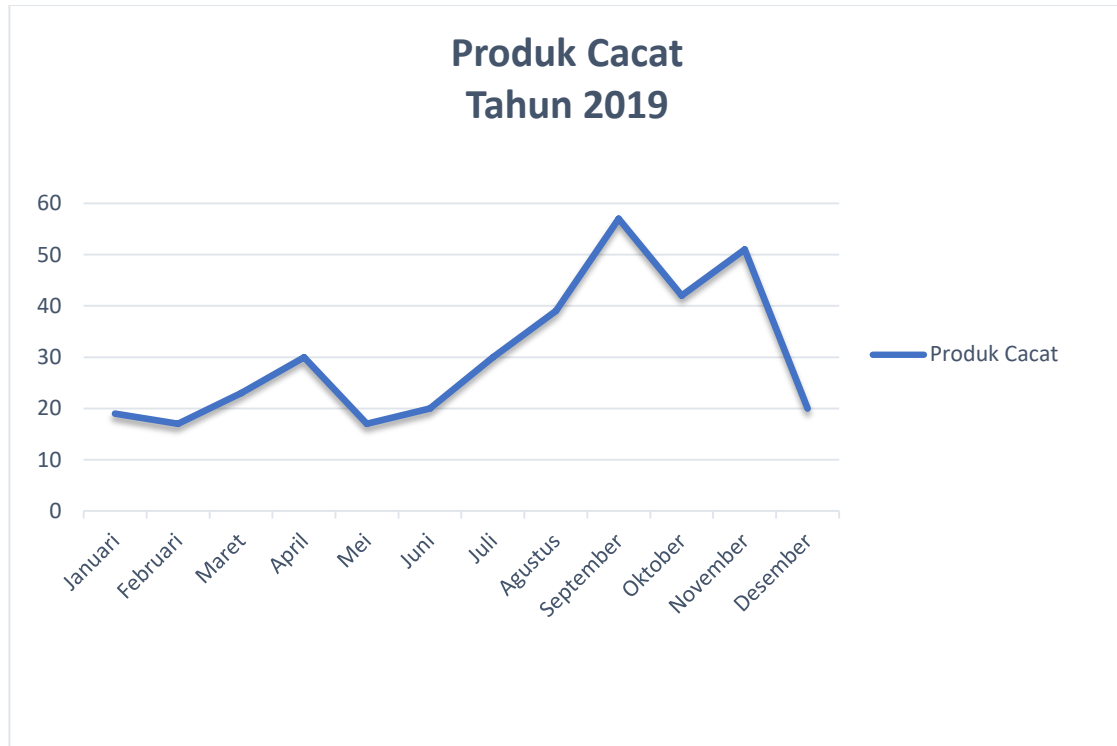
Berkaitan dengan produk cacat manajemen dituntut untuk dapat membuat sebuah keputusan yang layak dan dapat melangsungkan hidup perusahaan. Hal inilah yang mendasari pemikiran akan perlunya suatu pengendalian kualitas sistem manajemen mutu terpadu seperti *Total Quality Management (TQM)* agar dapat menghasilkan berbagai produk dan jasa yang berkualitas tinggi. Kualitas produk atau jasa yang dihasilkan harus diimbangi dengan pengeluaran biaya yang seminimal mungkin dan pelayanan yang lebih efektif (Lempoy, 2013).

Bagi sebuah perusahaan manufaktur/industri memiliki tujuan untuk

menghasilkan barang yang berkualitas untuk memperoleh keuntungan, namun pada proses produksi tidak semua barang yang dihasilkan memiliki kualitas yang bagus. Diantara beberapa barang yang diproduksi ada barang yang memiliki kualitas rendah yang disebut produk cacat dan ada pula barang yang memiliki kualitas yang buruk atau disebut produk rusak.

Tidak terkecuali yang dialami oleh PT. Dwi Putri Utama Mandiri, perusahaan ini adalah perusahaan industri yang memproduksi Air Minum dalam Kemasan (AMDK). Dalam kegiatan produksinya PT. Dwi Putri Utama Mandiri Kota Gorontalo juga sama seperti perusahaan manufaktur lainnya yang menghasilkan produk cacat. Produk cacat yang dihasilkan pada perusahaan ini biasanya terjadi, yang pertama pada bahan penolong seperti cup (gelas) dan lid. kerusakan pada cup dan lid ini dikarenakan sudah terlalu lama di gudang maka pada saat digunakan sudah tidak bisa dipakai karena sudah lapuk. Dan yang kedua pada mesin yang digunakan sering mengalami kendala sehingga mengganggu dalam proses produksi. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh data lapangan yang ditunjukkan pada gambar 1 di bawah ini:

Gambar 1: Produk Cacat Tahun 2019



Sumber data : PT. Dwi Putri Utama Mandiri (2019)

Berdasarkan gambar 1 menunjukkan bahwa jumlah produk cacat pada PT. Dwi Putri Utama Mandiri dalam setahun terakhir mengalami fluktuasi. Kondisi ini akan berdampak pada kelancaran operasi sereta efisiensi dan efektifitas proses produksi dalam perusahaan untuk mendapatkan laba. Maka hal ini perlu adanya pendekatan management yaitu *total quality management*.

Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya (Dasmasele, Marosa, dan Rondonuwu, 2020) menemukan bahwa penerapan *Total Quality Management* dapat memperbaiki kualitas produk dan para pekerja. Demikian juga hasil penelitian Gunanta (2012) dan Rahardja (2010) bahwa dengan meningkatkan *TQM* dan

kemauan kerja memiliki kontribusi dalam meningkatkan produktivitas produksi.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti termotivasi untuk melakukan suatu penelitian dengan formulasi judul **“Pengendalian Produk Cacat Dengan Pendekatan *Total Quality Management* Di PT Dwi Putri Utama Mandiri Kota Gorontalo”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian adalah bagaimana pengendalian produk cacat dengan pengendalian *Total Quality Management* di PT. Dwi Putri Utama Mandiri Kota Gorontalo?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui pengendalian produk cacat dengan pendekatan *Total Quality Management* di PT. Dwi Putri Utama Mandiri Kota Gorontalo.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian maka diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat memberi sumbangan pemikiran atas pengembangan ilmu, khususnya untuk Standar kerusakan nol (*zero defect*) terutama dalam hal kualitas Produk. Disamping itu, hasil penelitian diharapkan

dapat menjadi referensi bagi penelitian sejenis di masa yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pimpinan PT. Dwi Putri Utama Mandiri Kota Gorontalo di dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pengendalian produk cacat dengan pendekatan *Total Quality Management* terhadap produk rusak dan sebagai masukan dalam mengembangkan pengelolaan resiko produk cacat.