

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang ada, mendorong setiap perusahaan untuk dapat memiliki keunggulan kompetitif atas kualitas produk yang ditawarkan. Tentunya hal ini membuat persaingan bisnis dalam industri manufaktur mengalami perubahan. Terjadinya perubahan tersebut memberikan dampak persaingan industri bisnis manufaktur menjadi semakin kompetitif. Perkembangan dan perubahan industri yang semakin kompetitif ini perusahaan harus dapat menjaga akan tingkat konsistensi maupun dapat meningkatkan kualitas produk yang dimiliki. Kualitas akan suatu produk yang dimiliki perusahaan akan memiliki pengaruh pada persaingan bisnis yang terjadi maupun pada citra yang dimiliki oleh perusahaan. Produk yang berkualitas merupakan hal yang di inginkan oleh pelanggan dengan adanya pertimbangan dari segi harga maupun daya tahan atas produk yang dibeli.

Perencanaan kualitas produk pada suatu perusahaan pasti memiliki alur dan proses yang sangat matang. Perencanaan kualitas itu sendiri perusahaan pasti memperhatikan manfaat produk yang dapat di terima oleh pelanggan baik dari segi daya tahan produk yang di inginkan pelanggan, desain yang sesuai dengan harapan pelanggan, dan sesuai dengan segmen pasar konsumen perusahaan. Konsep kualitas

menurut Prawirosentono, (2007) dalam Hendra (2013) mengatakan bahwa kualitas suatu produk terjadi bukan karena suatu kebetulan (*Occur by accident*). Pernyataan tersebut juga diperkuat oleh pernyataan Alisjahbana, (2005) dalam Hendra (2013) yang mengartikan bahwa kualitas sebagai tingkat maupun ukuran kesesuaian suatu produk dengan pemakainya. Konsep kualitas merupakan suatu standar yang diciptakan dengan menyesuaikan kebutuhan yang di inginkan oleh pelanggan. Kualitas menurut produsen dikatakan baik apabila telah sesuai dengan spesifikasi kualitas yang ditetapkan perusahaan. Kualitas yang buruk dapat diukur dari ketidaksesuaian produk yang dihasilkan dengan spesifikasi yang telah ditetapkan. Selain itu dalam menentukan kualitas pada spesifikasi produk perusahaan juga perlu memperhatikan dari keinginan pelanggan, dikarenakan pelangganlah yang pada nantinya menggunakan produk tersebut. Campur tangan pelanggan juga dapat mempengaruhi standar kualitas yang diciptakan produsen dan juga pada nantinya akan mempengaruhi daya saing perusahaan. Kualitas yang baik menurut sudut pandang pelanggan adalah apabila produk yang dibeli atau digunakan telah sesuai dengan apa yang di inginkan pelanggan dan dapat memberikan manfaat yang setara dengan pengorbanan yang dilakukan oleh pelanggan.

Penentuan kualitas menjadi sangat penting bagi daya saing yang dimiliki perusahaan. Pada faktanya dalam proses produksi yang terjadi pada perusahaan pasti memiliki hambatan-hambatan yang membuat kualitas barang tersebut menjadi menurun atau cacat/*defect*. Hambatan tersebut biasanya merupakan kesalahan yang dilakukan pada saat proses produksi dapat berasal dari karyawan, mesin, metode, maupun prosedur yang diterapkan oleh perusahaan. Adanya hambatan tersebut

membuat perusahaan menghasilkan produk yang tidak sesuai dengan kualitas yang telah ditetapkan perusahaan. Tentunya hal ini dapat mempengaruhi tingkat keuntungan perusahaan, tingkat penjualan perusahaan, tingkat kepercayaan pelanggan pada produk yang dihasilkan perusahaan, mempengaruhi citra yang dimiliki perusahaan, serta menurunnya minat pelanggan.

Permasalahan kualitas produk yang dihasilkan pada proses produksi perusahaan dapat berupa produk cacat/*defect*. Pengendalian kualitas penting untuk dilakukan bagi perusahaan agar pada nantinya produk yang dihasilkan dapat sesuai dengan spesifikasi yang telah ditetapkan dan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan harapan pelanggan. Menurut Sofyan Assauri (2006) dalam Muhajir (2016) Pengendalian kualitas adalah kegiatan untuk memastikan apakah kebijakan kualitas atau standar yang telah ditetapkan tercapai dalam hasil akhir pada produk yang dihasilkan atau dapat dikatakan pengendalian kualitas dilakukan untuk mempertahankan mutu atau kualitas dari barang-barang yang dihasilkan agar dapat sesuai dengan spesifikasi produk yang telah ditetapkan. Prawirosentono (2007) dalam Muhajir (2016) pengendalian kualitas adalah kegiatan terpadu yang dimulai dari pengendalian kualitas dari bahan baku, barang setengah jadi, barang jadi, standar proses produksi, sampai dengan standar akan kualitas bagaimana produk yang dihasilkan sampai pada tangan pelanggan. Oleh karena itu kegiatan pengendalian kualitas dapat dilakukan dari tahap awal sampai dengan tahap akhir produksi sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Pengendalian kualitas merupakan salah satu cara yang dilakukan perusahaan dalam membantu mengurangi jumlah produk cacat yang dihasilkan

perusahaan. Pengendalian kualitas juga berfungsi untuk menjaga tingkat konsistensi kualitas produk yang dihasilkan perusahaan agar sesuai dengan spesifikasi yang telah ditetapkan perusahaan yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan maupun citra perusahaan.

Pada CV. Airin Graha Persada yang bergerak dalam bidang usaha konveksi permintaan terhadap jumlah pesanan produk sangatlah besar. CV. Airin Graha Persada selalu berusaha dalam meningkatkan kualitas produk sesuai dengan yang diharapkan pelanggan. CV. Airin Graha Persada melakukan produksi berdasarkan order yang diterima dari pelanggan. Pengendalian kualitas pada tiap proses yang berjalan pada saat melakukan produksi ini dapat menghambat atau memperkecil penyimpangan kesalahan yang terjadi pada produk yang dihasilkan.

Permasalahan pada CV. Airin Graha Persada yang berlokasi di Jln Pringgading No 23 Semarang yang telah berdiri sejak tahun 1997, dengan 81 orang karyawan yang bekerja dapat menghasilkan produk berkualitas dalam setiap harinya menghasilkan rata-rata 800 potong pakain. Adanya jumlah produksi yang cukup banyak ini, maka pengendalian kualitas menjadi sangatlah penting dalam menghasilkan produk yang berkualitas. Berikut data jumlah produksi CV. Airin Graha Persada pada bulan Juli, Agustus, dan September 2017 sebagai berikut :

Tabel 1.1 Data Jumlah Produksi dan Jumlah Kerusakan Seluruh Jenis Pakaian Pada CV. Airin Graha Persada
Bulan Juli, Agustus, September 2016

Bulan	Minggu	Data Produksi Pakaian Bayi			Data Produksi Kaos Oblong			Data Produksi Baju Berkerah		
		Jumlah Produksi (unit)	Jumlah Produk Cacat (unit)	Persentase Produk Cacat (%)	Jumlah Produksi (unit)	Jumlah Produk Cacat (unit)	Persentase Produk Cacat (%)	Jumlah Produksi (unit)	Jumlah Produk Cacat (unit)	Persentase Produk Cacat (%)
Juli	I	3741	59	1,57%	1112	12	1,07%			
	II	4207	64	1,52%	1184	10	0,84%			
	III	3893	47	1,20%	557	5	0,89%			
	IV	5985	79	1,32%	60	1	1,66%			
Total		17826	249	1,39%	2233	20	0,96%			
Agustus	I	1982	27	1,36%	740	8	1,08%			
	II	4070	58	1,43%						
	III	3456	44	1,27%	1577	17	1,07%			
	IV	4651	58	1,24%	513	8	1,55%			
	V	2217	29	1,30%						
Total		16376	216	1,32%	1743	17	0,97%			
September	I	2736	43	1,57%	389	5	1,54%			
	II	3988	52	1,30%	406	5	1,28%	17		0%
	III	1695	23	1,35%						
	IV	3804	42	1,10%	1428	15	1,00%	456	5	1,09%
	V	2067	26	1,25%	1424	12	0,84%			
Total		14290	186	1,30%	3647	38	1,04%	473	5	1,05%

Sumber : Data Sekunder yang diolah (2017)

Pada CV. Airin Graha Persada yang bergerak dalam bidang konveksi yang produk utamanya adalah pakaian bayi. Berdasarkan data pada tabel 1 menunjukkan bahwa jumlah produksi pakaian bayi lebih mendominasi dibandingkan dengan jenis produk lainnya. Adanya jumlah produksi yang cukup besar ini tidak menutup kemungkinan dapat menghasilkan produk cacat yang dapat menghambat proses produksi perusahaan, dan memberikan dampak kerugian bagi perusahaan. Berikut data Produksi pakaian bayi pada bulan Juli, Agustus, September :

Tabel 1.2 Data Jumlah Produksi dan Jumlah Kerusakan Produk Pakaian Bayi CV. Airin Graha Persada Periode Juli, Agustus, September 2017

Bulan	Minggu	Jumlah Produksi (unit)	Jumlah Produk Cacat (unit)	Persentase Produk Cacat (%)
Juli	I	3741	59	1,57%
	II	4207	64	1,52%
	III	3893	47	1,20%
	IV	5985	79	1,32%
Total		17826	249	1,39%
Agustus	I	1982	27	1,36%
	II	4070	58	1,43%
	III	3456	44	1,27%
	IV	4651	58	1,24%
	V	2217	29	1,30%
Total		16376	216	1,32%
September	I	2736	43	1,57%
	II	3988	52	1,30%
	III	1695	23	1,35%
	IV	3804	42	1,10%
	V	2067	26	1,25%
Total		14290	186	1,30%
Jumlah Rata-Rata Produksi 3 Bulan			15978	
Jumlah Rata-Rata Produk Cacat			217	
Presentase Produk Cacat 3 Bulan			1,36%	

Sumber : Data Sekunder yang diolah (2017)

Berdasarkan data pada tabel 1.2 dapat terlihat bahwa rata-rata produk yang dihasilkan CV. Airin Graha Persada pada bulan Juli, Agustus dan September adalah 15.978 potong pakaian dengan rata-rata produk cacat yang dihasilkan sebesar 217 potong, dengan nilai rata-rata produk cacat selama tiga bulan akhir sebesar 1,36%. Nilai yang dihasilkan ini masih melebihi dari nilai batas toleransi yang telah ditetapkan oleh CV. Airin Graha Persada yaitu sebesar 1%. Penetapan nilai tersebut didasari oleh batas toleransi kerugian yang dapat diterima oleh perusahaan. Berdasarkan data yang ada dapat dikatakan bahwa produksi rata-rata yang berjalan pada CV. Airin Graha Persada melebihi batas toleransi yang telah ditetapkan yang tentunya dapat memberikan dampak kerugian bagi perusahaan.

CV. Airin Graha Persada dalam melakukan proses produksinya dalam mengatasi permasalahan produk cacat selalu menambahkan cadangan produk, yang berfungsi untuk berjaga-jaga apabila terdapat produk cacat yang sampai pada tangan pelanggan. Apabila terdapat pesanan sebanyak 200 potong maka perusahaan akan membuat sebanyak 205 potong. Hal ini dilakukan untuk mengatasi permasalahan apabila terdapat produk cacat yang lolos dari tahap pengecekan dan sebagai garansi kualitas produk yang dijanjikan kepada pelanggan. Apabila produk rusak atau cacat yang dihasilkan perusahaan lolos dari pengendalian kualitas perusahaan dan produk tersebut sampai pada tangan pelanggan, tentu hal ini dapat memberikan permasalahan bagi perusahaan yang dapat mempengaruhi citra perusahaan dalam jangka panjang, maupun kepercayaan pelanggan dan loyalitas pelanggan yang dimiliki oleh CV. Airin Graha Persada. Adanya permasalahan kualitas produk cacat seperti jahitan miring, obras tidak rapi, sablon *blobor*,

overdesk miring, terdapat penulisan nomor kain pada kain yang digunakan, kain kotor dapat menimbulkan permasalahan kualitas lainnya seperti dilakukannya pengerjaan ulang terhadap produk cacat yang menimbulkan penurunan produktivitas karyawan.

Adanya temuan beberapa permasalahan kualitas tersebut maka perlu dilakukan metode pengendalian kualitas yang tepat yaitu *Six Sigma*. Metode *Six Sigma* bertujuan untuk mencapai kinerja operasi dengan hanya 3,4 kecacatan dari sejuta peluang yang ada. Metode pengendalian kualitas *Six Sigma* ini juga dapat berguna untuk mengetahui penyebab permasalahan kerusakan sampai dengan akar permasalahan yang dimiliki perusahaan, agar dapat memberikan solusi atas permasalahan kualitas yang dialami CV. Airin Graha Persada. Penerapan *Six Sigma* pada CV. Airin Graha Persada dapat berfungsi untuk meningkatkan keuntungan perusahaan dengan menekan jumlah produk cacat sampai pada nilai terendah. Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, peneliti mengambil judul “PERENCANAAN PENGENDALIAN KUALITAS DENGAN METODE *SIX SIGMA* PADA PRODUK PAKAIAN BAYI CV. AIRIN GRAHA PERSADA”

1.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana perencanaan pengendalian kualitas dengan menggunakan metode *Six Sigma* produk pakaian bayi pada CV. Airin Graha Persada ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dalam melakukan penelitian ini adalah untuk merencanakan pengendalian kualitas dengan menggunakan metode *Six Sigma* produk pakaian bayi pada CV. Airin Graha Persada.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini dengan harapan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Dapat berguna sebagai saran dalam menentukan kebijakan yang berkaitan pada proses produksi. Sehingga pada nantinya perusahaan dapat melakukan pengendalian kualitas sesuai dengan target yang telah ditetapkan perusahaan.

2. Bagi Peneliti

Dapat mengetahui akan tahapan-tahapan penting dalam proses produksi, sehingga peneliti dapat memahami pentingnya melakukan pengendalian kualitas untuk mengontrol tingkat kerusakan produk, dan dapat memberikan kualitas produk sesuai dengan harapan pelanggan.

3. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian yang telah dilakukan dapat berguna bagi pihak lain untuk dapat di jadikan sebagai bahan referensi dan juga dapat memperoleh informasi atas permasalahan produk cacat yang di bahas pada penelitian ini.

