

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kualitas dari sebuah produk yang dihasilkan oleh sebuah produsen adalah sebuah faktor yang sangat penting bagi konsumen. Kualitas yang dimiliki perusahaan diharapkan mampu memenuhi ekspektasi konsumen. Besterfield (2013) menjelaskan bahwa ekspektasi dari konsumen dipengaruhi oleh fungsionalitas serta harga beli dari sebuah produk. Peran dari kualitas produk akhir merupakan faktor penentu keberhasilan sebuah perusahaan maka proses pengendalian kualitas adalah kegiatan penting yang harus dilakukan oleh perusahaan. Kualitas produk akhir juga dipengaruhi oleh kualitas material bahan, kualitas kerja tenaga SDM, dan kualitas fasilitas produksi. Semua parameter yang memiliki standar kualitas mempengaruhi kualitas perusahaan dan menjadi penentu keberhasilan sebuah perusahaan. Setiap objek dalam pengendalian kualitas memiliki parameter yang berbeda-beda berdasarkan tujuan serta fungsi dari setiap objek.

Keberhasilan dari pengendalian kualitas dipengaruhi oleh beberapa faktor, mulai dari metode yang digunakan, peralatan serta fasilitas yang digunakan, kualitas pekerja, serta proses pengolahan data hasil pengendalian kualitas. Metode yang digunakan saat melakukan pengendalian kualitas mempengaruhi cara kerja pengendalian kualitas, mempengaruhi kualitas akhir produk atau jasa, dan mempengaruhi pengolahan data hasil pengendalian kualitas. Kualitas kinerja para pekerja terutama pekerja pada bagian pengendalian kualitas akan mempengaruhi jumlah produk yang layak untuk dipasarkan dan juga mempengaruhi kualitas hubungan kerja sama suatu perusahaan dengan perusahaan lainnya. Proses pengolahan data setelah melalui proses pengendalian kualitas saling berpengaruh dengan metode pengendalian kualitas yang dilakukan serta kualitas kinerja pekerja pada bidang pengendalian kualitas (Mitra, 2016).

Salah satu hasil dari pengendalian kualitas adalah sebuah budaya serta sistem kerja dalam perusahaan. Budaya kerja yang dilakukan oleh setiap karyawan dalam perusahaan mempengaruhi kualitas proses produksi hingga produk akhir dari perusahaan. Sistem kerja yang didukung oleh budaya kerja yang tepat akan menunjang keberhasilan perusahaan. Keberhasilan perusahaan juga dipengaruhi oleh suasana lingkungan kerja serta kualitas kinerja para karyawan. Kualitas

kinerja karyawan serta lingkungan kerja merupakan satu kesatuan yang saling berkaitan.

Naruna Ceramic Studio merupakan objek penelitian yang akan dikaji lebih mendalam untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas serta tujuan yang ingin dicapai oleh Naruna. Naruna atau Naruna Ceramic Studio merupakan sebuah industri yang menghasilkan produk dengan material utama yaitu keramik, Naruna berada dibawah naungan PT Gyan Kreatif Indonesia. Bermula dari sebuah studio keramik di daerah Salatiga, Naruna terus mengalami perubahan dan perkembangan yang merupakan hasil kerja sama setiap SDM yang terlibat di dalamnya. Produk yang dihasilkan oleh Naruna merupakan 100% produk *handmade* yang dibuat oleh para generasi bangsa dengan desain yang menggunakan keunikan atau ciri khas Negara Indonesia. Produk yang dikeluarkan oleh Naruna merupakan produk yang kuat dan aman, tetapi Naruna juga memberikan garansi atau jaminan kepada setiap *customer* jika mendapat produk yang rusak atau pecah. Karakteristik serta kelebihan yang dimiliki oleh Naruna layak menjadikan industri kreatif ini untuk diapresiasi dan ditingkatkan karena tentunya juga akan berpengaruh untuk negara.

Keterbatasan pemahaman tentang proses pengendalian kualitas atau *quality control* menyebabkan proses *quality control* di Naruna belum terlaksana dengan sistem yang baik. Keterbatasan pemahaman menyebabkan tidak adanya sebuah *tool* untuk proses *quality control* di Naruna. Terbatasnya pekerja dan pemahaman mengenai *tool* untuk proses perekapan data hasil *quality control* merupakan kendala yang dialami oleh pekerja atau karyawan di Naruna. Proses produksi yang dilakukan oleh Naruna belum memiliki pekerja yang berfokus terhadap proses perekapan data dan pengolahan data hasil *quality control*. Salah satu pekerja berpendapat bahwa jumlah pekerja yang terbatas menyebabkan adanya kesulitan untuk melakukan proses perekapan data. Pekerja tersebut sebelumnya sudah pernah melakukan perekapan data tetapi hanya dalam waktu yang singkat karena jumlah pekerja yang terbatas dengan tuntutan produksi yang tinggi.

Proses *quality control* yang belum menggunakan *tool* menyebabkan Naruna tidak memiliki data historis mengenai produk rusak. Produk rusak yang ditemukan saat proses produksi hanya diketahui jumlahnya tanpa diketahui jenis kerusakannya. Salah satu penanggung jawab bagian produksi berpendapat bahwa data hasil proses *quality control* merupakan suatu kebutuhan. Data serta informasi hasil

proses *quality control* dapat digunakan sebagai proses evaluasi serta perancangan untuk inovasi bagi perusahaan. Proses *quality control* yang belum terlaksana dengan sistem yang baik menyebabkan adanya tumpukan produk rusak yang tentunya mengakibatkan produktivitas dan profit perusahaan kurang maksimal.

Proses analisis dan pengambilan keputusan untuk kendala yang dialami Naruna dipengaruhi oleh beberapa *stakeholder* yang berfokus terhadap pengendalian kualitas produk Naruna. Pemilik Naruna menginginkan kualitas dari setiap produk tetap terjaga hingga diterima oleh konsumen. Kualitas tersebut akan dikendalikan selama proses produksi oleh karyawan yang bertanggung jawab terhadap kualitas produk. Hasil perhitungan jumlah produksi merupakan tanggung jawab dari penanggung jawab bagian produksi. Oleh karena itu, selama proses penelitian *stakeholder* yang terlibat yaitu pemilik atau *general manager* Naruna, penanggung jawab proses produksi, dan penanggung jawab proses *quality control*. Tanggung jawab dan kendala dari setiap *stakeholder* yang berbeda-beda akan mempengaruhi solusi yang akan diterapkan untuk proses produksi Naruna.

Perancangan proses pengendalian kualitas terhadap proses produksi dapat didukung dengan budaya kerja. Keterbatasan jumlah karyawan serta belum adanya SOP (*Standard Operating Procedure*) pada proses *quality control* mempengaruhi kinerja karyawan untuk melakukan *quality control* pada proses produksi. Belum adanya SOP juga berpengaruh terhadap proses perekapan dan pengolahan data hasil *quality control*. Tujuan dari SOP dalam sebuah perusahaan yaitu untuk menjadikan sebuah pekerjaan menjadi lebih sederhana, tepat, dan cepat supaya lebih fokus pada inti pekerjaan (Zulianti, 2019).

1.2. Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang yang telah dijabarkan sebelumnya, permasalahan yang menjadi fokus perhatian penelitian ini adalah Naruna belum memiliki proses perekapan dan pengolahan data hasil *quality control*. Proses *quality control* yang belum memiliki *tool* untuk merekap data menyebabkan tidak adanya data yang didapat dari proses *quality control*. Kondisi tersebut menyebabkan Naruna belum memiliki data historis terkait kualitas dari produk dan proses produksi. Kualitas dari proses produksi dan produk yang tetap terjaga hingga diterima konsumen merupakan keinginan yang dimiliki oleh Pak Roy Wibisono sebagai pemilik Naruna dan Mas Oktavianus Dwi Wahyu Widyanarka sebagai *general manager* Naruna.

Hingga saat ini, Naruna juga belum memiliki SOP (*Standard Operating Procedure*) untuk proses perekapan dan pengolahan data hasil proses *quality control*. Kondisi tersebut menyebabkan proses *quality control* tidak memiliki standar atau parameter dan proses alur kerja tertulis, tidak adanya SOP untuk proses *quality control* merupakan kendala yang dialami oleh penanggung jawab proses produksi atau Mas Anton Kurniawan. Kurangnya jumlah karyawan juga menyebabkan Naruna tidak memiliki data historis hasil *quality control*. Proses *quality control* yang belum berjalan dengan sistem yang baik juga dipengaruhi karena jumlah permintaan produksi yang begitu tinggi dan bervariasi, ketidakseimbangan antara jumlah karyawan dengan jumlah permintaan merupakan kendala yang dialami oleh penanggung jawab proses *quality control* atau Mas Deni Prasdika.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian:

- a. Mengidentifikasi faktor penyebab proses *quality control* belum terlaksana dengan sistem yang baik pada sistem produksi Naruna Ceramic Studio
- b. Merancang penambahan proses kerja untuk merekap dan mengolah data hasil *quality control* pada sistem produksi Naruna Ceramic Studio
- c. Merancang alur prosedur kerja atau SOP (*Standard Operating Procedure*) yang menyesuaikan jumlah SDM untuk proses *quality control* pada sistem produksi Naruna Ceramic Studio

1.4. Batasan Masalah

Batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Proses pengujian terbatas pada area produksi Naruna Ceramic Studio
- b. Pengolahan data dan analisisnya berfokus pada proses *quality control* Naruna Ceramic Studio
- c. Data yang digunakan merupakan hasil stasiun kerja mulai dari Bulan Oktober 2021 hingga Bulan Januari 2022