

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Untuk dapat mencapai tujuan yang ditetapkan perusahaan, tentunya terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan. Beberapa diantaranya adalah kepuasan konsumen dan kualitas produk yang dihasilkan oleh perusahaan. Tidak hanya selalu memikirkan keuntungan yang didapatkan, perusahaan juga harus memastikan bahwa kepuasan konsumen atas kualitas produk yang diberikan terjamin.

Perusahaan yang dapat mengendalikan kualitas produknya dengan baik dan juga memastikan terjaminnya kepuasan konsumen akan memberikan daya tarik lebih bagi konsumen untuk membeli produk tersebut. Dengan adanya kepuasan atas pembelian tersebut konsumen juga bisa melakukan *repeat order* dikemudian hari. Dengan memanfaatkan perkembangan teknologi yang ada dapat mempengaruhi tingkat efisiensi dan efektifitas dalam pemberian pelayanan kepada konsumen (Perkasa, 2021)

Dengan melakukan pengendalian kualitas yang baik maka perusahaan juga akan mendapatkan kualitas produk yang baik. Tujuan utama dari manajemen pengendalian kualitas atau mutu ini adalah mencegah dan mengurangi resiko adanya kesalahan selama dilakukannya proses produksi. Hal tersebut dapat dilakukan dengan cara mengusahakan dan memastikan agar dalam setiap langkah yang terdapat dalam proses produksi berjalan dengan baik dan sesuai standar yang ditetapkan. (Ibrahim & Rusdiana, 2021). Jika pengendalian kualitas dilakukan dengan baik nantinya akan lebih

mudah melakukan penilaian terhadap sistem produksi apakah sudah dilakukan dengan efisien atau masih perlu diperbaiki. Jika ditemui sistem produksi mengalami kegagalan maka tindakan pemeliharaan terbaik dapat lebih cepat ditemukan untuk dapat mengembalikan sistem produksi sesuai seperti yang diinginkan perusahaan (Dutoit, Dehombreux, & Edouard Rivière, 2019)

Dalam upaya dilakukannya *quality improvement* tentunya diperlukan data yang dapat diukur, karena perusahaan tidak dapat meningkatkan apa yang tidak bisa diukur oleh perusahaan itu sendiri (Gupta & Kaplan, 2020). Dalam melakukan pengolahan data kualitas, tentunya diperlukan data mentah yang kemudian nanti akan diolah lewat berbagai metode salah satu diantaranya adalah dengan menggunakan alat bantu statistik dalam melakukan pengendalian kualitas. Metode ini biasa disebut dengan *Statistical Process Control* (SPC). Metode *Statistical Process Control* (SPC) ini mengendalikan proses operasional perusahaan mulai dari awal produksi hingga menjadi produk jadi, yang kemudian kembali diperiksa mengenai kualitas produk dan juga kecacatan produk sebelum akhirnya dapat dijual kepasar. Atau secara singkat dapat kita artikan juga bahwa *Statistical Process Control* (SPC) merupakan alat pengukur control kualitas yang dapat membantu manajer dari berbagai bidang industri untuk mengambil tindakan yang tepat untuk mencapai kesuksesan bisnis. (Oakland, 2018). Metode ini memiliki tingkat komputasi yang mudah dan tidak memerlukan data yang besar dalam mengatur algoritme (Lamooki, Kang, Cavuoto, Megahed, & Jones-Farmer, 2020). *Statistical Process Control* (SPC) dapat juga digunakan sebagai alat

untuk melihat tingkat efisiensi kegiatan operasional yang dilakukan perusahaan. Sehingga penggunaan metode *Statistical Process Control* (SPC) yang dilengkapi dengan grafik dan bagan kontrol cocok dipraktikan dari sudut pandang ekonomi dan teknis (Eulalia Skawin´ska & Zalewski, 2022). Bagan kontrol atau *control chart* itu sendiri merupakan alat grafis yang dapat digunakan untuk memantau data yang memiliki hubungan fungsional dari waktu ke waktu (Jones, Abdel-Salam, & Mays, 2020)

Hal yang mendasari pengendalian kualitas tentunya adalah kepuasan pelanggan. Agar kepuasan pelanggan dapat terpenuhi maka pengendalian kualitas produk yang baik perlu diperhatikan. Sebuah produk dikatakan berhasil melewati pengendalian kualitas apabila produk tersebut sudah lolos dan sesuai dengan spesifikasi serta syarat-syarat yang menjadi standar kualitas produk tersebut. Pengawasan kualitas bertujuan untuk mendapatkan gambaran hasil dari produksi, yang kemudian diidentifikasi kembali apakah sesuai dengan standar kualitas yang ditentukan atau masih perlu diadakan pemeriksaan terhadap berbagai permasalahan yang timbul dan berdampak pada kualitas produk yang dihasilkan.

Beladiri merupakan salah satu olahraga yang dapat dimanfaatkan untuk melatih kekuatan fisik, verbal, dan mental. Selain itu beladiri juga dapat digunakan untuk mengatasi dan mencegah adanya ancaman dan kejahatan yang tidak bisa kita hindari jika terjadi sewaktu-waktu (Alif, 2021). Selain dapat digunakan sebagai usaha dalam menghadapi ancaman dan kejahatan, beladiri juga merupakan salah satu cabang olahraga yang diperlombakan. Baik secara regional, nasional, maupun internasional

sudah terdapat banyak *event* pertandingan beladiri. Sebagai atlet beladiri profesional tentunya banyak hal yang harus diperhatikan seperti program latihan yang baik, pengaturan gizi, dan juga proses *recovery* dan istirahat yang baik. Dalam proses latihan para atlet didukung oleh berbagai macam alat sasaran latihan yang biasa disebut dengan *target pad, heavy bag, target box*, dan lain sebagainya. Pelatihan yang dilakukan secara umumnya bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan yang nantinya dapat digunakan untuk memenuhi dan mencapai target yang dituju (Suminar, 2022). Maka dari itu perlengkapan dan peralatan yang digunakan selama proses pelatihan juga harus diperhatikan kualitasnya agar tidak mengganggu intensitas latihan.

*Tiger Fighting Sport Equipment* merupakan sebuah usaha yang berada dalam industri olahraga beladiri. *Tiger Fighting Sport Equipment* melakukan operasional perusahaannya di kota Yogyakarta sejak tahun 1998. Selama 24 tahun *Tiger Fighting Sport Equipment* menjadi salah satu pilihan brand lokal yang diminati dalam industri ini. Hal tersebut dikarenakan harga yang relatif lebih murah dibandingkan dengan kompetitor lainnya dan juga proses produksi dilakukan di kota yang sama sehingga pengawasan dan kualitas produk masih dapat diamati dengan baik. Divisi yang dimiliki perusahaan ada empat yaitu divisi potong yang bertugas untuk memotong bahan baku sesuai dengan pola dan ukuran, divisi jahit, divisi sablon, dan divisi perakitan. Dari keempat divisi tersebut hanya divisi sablon yang aktivitas produksinya dilakukan tidak di *home industry* dari perusahaan. Hal ini dikarenakan perusahaan melakukan subkontrak dengan vendor sablon untuk menangani seluruh proses produksi sablon.

Meskipun pengendalian dan pengawasan produksi sudah dilakukan dengan baik, namun masih terdapat berbagai permasalahan yang menimbulkan kecacatan produk atau kerusakan produk. Hal ini dikarenakan proses produksi masih lebih banyak dilakukan langsung menggunakan tangan. Terlebih lagi belakangan ini telah perusahaan telah melakukan perjanjian subkontrak baru dengan vendor sablon lain yang memerlukan adanya penyesuaian ulang mengenai jenis cat, warna, dan desain yang digunakan. Hal ini membuat meningkatnya tingkat kerusakan dari tiap produknya dimana semula tiap produksi produk *Target Mitt Single* dalam setiap bulan perusahaan berhasil memproduksi kurang lebih sebanyak 450 produk dan hanya menemukan kecacatan sablon sebesar lima produk dan kecacatan jahit sebesar lima produk. Sedangkan saat ini dari hasil produksi tiap bulannya yang kurang lebih sebanyak 450 produk menghasilkan kesalahan sablon sebanyak lima belas produk dan kesalahan jahit sebanyak lima produk.

Berdasarkan penjelasan mengenai pentingnya pengawasan dan pengendalian kualitas produk untuk mencapai kepuasan konsumen dan meningkatkan penjualan serta permasalahan yang sedang dialami perusahaan. Maka penulis mengambil judul penelitian :

**Pengendalian Kualitas Produk dengan Menggunakan Statistical Processing Control (SPC) dan Diagram Fishbone Pada Tiger Fighting Sport Equipment**

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah sistem produksi dan pengendalian kualitas yang diterapkan oleh *Tiger Fighting Sport Equipment* sudah berjalan dengan efisien?
2. Faktor-faktor apa sajakah yang menyebabkan terjadinya kegagalan atau kecacatan produk yang dihasilkan?
3. Berapakah biaya kerugian yang diakibatkan dari kecacatan produk yang dihasilkan selama proses produksi?

## 1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui apakah pelaksanaan pengendalian kualitas pada *Tiger Fighting Sport Equipment* sudah berjalan dengan efisien.
2. Mengidentifikasi faktor yang menyebabkan kerusakan atau kecacatan pada proses produksi *Tiger Fighting Sport Equipment*.
3. Mengetahui biaya tambahan yang harus dikeluarkan perusahaan akibat adanya kecacatan produk selama proses produksi berlangsung.