

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dunia industri pada saat ini memegang peran penting dalam era produksi di Indonesia. Dalam menghadapi persaingan industri yang ketat, perusahaan saling berlomba-lomba dalam memberikan pelayanan dan kualitas yang baik dari produksinya. Hanya perusahaan yang mempunyai mutu kualitas produksi tinggi yang dapat bertahan dalam usaha untuk meningkatkan keuntungan. Dalam dunia perindustrian, kualitas atau mutu produk dan produktivitas adalah salah satu kunci utama keberhasilan bagi perusahaan yang menjalankan usaha di bidang produksi. Keduanya merupakan kriteria kinerja perusahaan yang sangat penting bagi perusahaan yang berorientasi pada keuntungan, sedangkan kemampuan perusahaan menghasilkan kualitas produk yang bermutu tinggi merupakan kunci bagi persaingan dan prospek keberhasilan jangka panjang perusahaan.

Untuk dapat menarik minat konsumen, perusahaan harus mampu melakukan peningkatan kualitas sistem operasional perusahaan. Perlakuan tersebut semata-mata dilakukan untuk memenuhi kebutuhan serta meningkatkan kepuasan konsumen dan menghasilkan produksi yang berkualitas tinggi. Persaingan tersebut tidak dapat dihindari oleh perusahaan, dengan demikian perusahaan harus berusaha agar tetap bisa bersaing dan bertahan. Perusahaan perlu memperhatikan beberapa hal di dalam menghadapi

persaingan dunia industri, diantaranya adalah dengan lebih memperhatikan mutu kualitas produknya dan tidak mengabaikan resiko yang dapat mengakibatkan kegagalan produk. (Khodijah, 2015:2)

Konsumen tentunya akan membeli produk bila merasa cocok, oleh karena itu hasil produksi perusahaan harus sesuai dengan keinginan ataupun kebutuhan konsumen agar pemasaran produk mencapai tujuan yang diharapkan. Dengan kata lain, pembuatan produk sebelum dipasarkan lebih baik diorientasikan terlebih dahulu pada keinginan pangsa pasar dan kebutuhan konsumen. Perusahaan harus melihat dan mempertahankan mutu kualitas produksi agar *output* yang dihasilkan terjamin serta dapat diterima oleh konsumen dan dapat bersaing di pangsa pasar.

Dalam mencapai *competitive advantage* segmentasi pasar, perusahaan harus mampu mengungguli beberapa aspek kualitas. Hal ini mengidentifikasikan bahwa perusahaan tidak hanya fokus pada kualitas produk, akan tetapi juga meningkatkan kualitas pada aspek lainnya yang termasuk dalam sistem perusahaan. Seperti halnya, kualitas bahan mentah dari pemasok, kualitas tenaga kerja, kualitas mesin dan teknologi yang digunakan, sistem pemasaran yang efektif serta sistem distribusi yang tepat waktu. Peningkatan kualitas-kualitas ini dilakukan berdasarkan metode efektif dan efisien. (Khodijah, 2015:2)

Pengendalian kualitas produksi pada perusahaan baik perusahaan jasa maupun perusahaan *manufacture* sangatlah penting sebagai nilai jual perusahaan. Dengan kualitas produk yang dihasilkan bermutu tinggi, tentunya

perusahaan berharap dapat menarik konsumen serta dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sehingga perusahaan mendapatkan keuntungan yang diharapkan oleh perusahaan. Pengendalian kualitas yang dibuat serta dilaksanakan dengan baik oleh perusahaan, akan memberikan dampak positif pada kualitas produk yang dihasilkan oleh perusahaan. Kualitas produk yang di *output* oleh suatu perusahaan ditentukan berdasarkan dimensi dan karakteristik yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Walaupun proses produksi telah dilaksanakan dengan baik, namun kenyataannya masih ditemukan terjadinya kesalahan dimana kualitas produk yang di *output* tidak sesuai dengan standar atau dengan kata lain produk yang dihasilkan mengalami *defect* pada produk.

Kualitas produk merupakan target utama suatu perusahaan untuk bersaing khususnya dalam dunia industri. Pentingnya kualitas ini dapat ditentukan dari sudut pandang manajemen operasional dan sudut pandang manajemen pemasaran. Feingenbaum dalam Marwanto (2015:153) mendefinisikan kualitas produk merupakan gabungan dari pemasaran, perencanaan, pembuatan (produk) dan pemeliharaan yang menghasilkan produk yang digunakan memenuhi harapan pelanggan.

Kualitas produk yang baik di *output* dari pengendalian kualitas yang baik pula, maka banyak perusahaan yang mengeksploitasi metode tertentu untuk menghasilkan produk dengan kualitas yang baik. Menurut Nasution (2005:42) pengendalian kualitas diperlukan untuk menjaga agar produk yang di *output* sesuai dengan standar kualitas yang berlaku. Standar kualitas yang

dimaksud adalah bahan baku, proses produksi, dan produk jadi. Kegiatan pengendalian kualitas produksi tersebut dapat dilakukan mulai dari pemilihan bahan baku, selama proses produksi sampai pada *output* produksi harus sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Banyak metode yang mengatur atau membahas tentang kualitas dengan karakteristiknya masing-masing. Dalam mencapai kualitas terbaik, diperlukan upaya perbaikan yang *continue* terhadap kemampuan manusia, proses, mesin, bahan baku dan lingkungan perusahaan. *Total Quality Management (TQM)* yaitu upaya yang tepat dalam memperbaiki kemampuan komponen-komponen perusahaan tersebut secara berkesinambungan.

Menurut Soewarso Hardjosoedarmo dalam Asfia. M dan Titto. R (2012:11) menjelaskan bahwa TQM ialah suatu pendekatan yang seharusnya dilaksanakan oleh organisasi masa kini untuk memperbaiki kualitas “*output*”-nya, menurunkan biaya produksi dan meningkatkan produktivitasnya. Dalam proses produksi yang telah dilakukan oleh perusahaan, sering kali terjadi hambatan yang mengakibatkan kerusakan atau penyimpangan pada produk yang dihasilkan agar produk tersebut tidak dapat dijual atau dipasarkan kepada konsumen, kerusakan yang dimaksud adalah produk yang cacat (*defect product*). (Triawan, Sujud. dalam Khodijah 2015:2)

Kecacatan pada perusahaan industri terkadang disebabkan oleh 6 (enam) kategori penyebab yaitu *Machine, Method, Material, Man Power, Measurement*, dan *Environment*. Menurut Kusnadi, E. dalam Khodijah (2015:4). Apabila terdapat ketidaksesuaian dari salah satu kategori diatas,

maka akan menghasilkan proses produksi yang tidak dalam keadaan terkendali dan produk yang di *output* tidak dapat diterima.

PT. Sepatu Mas Idaman adalah salah satu anak perusahaan dari Gunung Sewu Group yaitu yang dikenal sebagai salah satu perusahaan dengan skala operasional yang sudah multinasional. Perusahaan *manufacture* ini dikenal sebagai produsen produk sepatu formal yang sebagian besar hasil produksinya untuk di *export* ke luar negeri. Dengan meningkatnya permintaan pasar, maka PT. Sepatu Mas Idaman mencoba untuk memenuhi kepuasan konsumen dengan melakukan perluasan usaha untuk pengembangan lini produknya pada tahun 1991. Di samping memproduksi sepatu formal, PT. Sepatu Mas Idaman mulai untuk memproduksi sepatu *casual shoes* berkualitas dunia. Merek-merek yang dipasarkan antara lain Sperry, Sebago, Wolverine dan lain-lain. Produk tersebut telah di *export* ke luar negeri seperti ke Japan, U.S.A, Canada, Australia, Korea, Hongkong, Singapore, Philipine, dan berbagai negara lainnya di dunia.

Pada saat ini persaingan dalam industri sepatu semakin ketat, para produsen sepatu bersaing untuk menghasilkan berbagai inovasi dalam memasarkan produk sepatu mereka. Saat ini para produsen sepatu harus bisa menciptakan peluang untuk masuk dan mengerti keinginan konsumen agar dapat berhasil dalam persaingan industri yang sangat ketat. Para produsen sepatu kini harus mengetahui permintaan dan kebutuhan dari konsumen sebagai keharusan utama sebelum memasarkan produk baru. Inovasi dan

kegiatan kreativitas sangat dibutuhkan agar bisa bersaing dengan produk pesaing dan menarik minat konsumen.

PT. Sepatu Mas Idaman meskipun sudah didukung dengan bahan baku utama, SDM, mesin dan teknologi yang berkualitas, tidak lepas dari masalah. Proses produksi yang dilakukan oleh PT. Sepatu Mas Idaman dari mulai pemilihan bahan baku, produksi hingga ke *finishing* tidak lepas dari hambatan, gangguan serta terdapatnya kesalahan yang terkadang mengganggu jalannya proses produksi seperti halnya kualitas bahan baku *sole* yang tidak sesuai dengan standar kualitas. Selama tahun 2017-2018 ini ditemukan kecacatan atau kerusakan pada bahan baku *sole* sebagai berikut :

**Tabel 1.**

**Data Jumlah Kerusakan Kualitas Bahan Baku *Sole***

**PT. Sepatu Mas Idaman (Agustus 2017 – Agustus 2018)**

<b>Bulan / Tahun</b>	<b>Qty Output</b>	<b>Jumlah Kecacatan (%)</b>	<b>Produksi Setelah Cacat</b>
<b>Agustus</b>	<b>159.938</b>	<b>0,060</b>	<b>159.842</b>
<b>September</b>	<b>141.833</b>	<b>0,014</b>	<b>141.813</b>
<b>Oktober</b>	<b>140.645</b>	<b>0,013</b>	<b>140.627</b>
<b>November</b>	<b>100.959</b>	<b>0,046</b>	<b>100.913</b>
<b>Desember</b>	<b>146.496</b>	<b>0,218</b>	<b>146.177</b>
<b>Januari</b>	<b>165.598</b>	<b>1,118</b>	<b>163.747</b>
<b>Februari</b>	<b>147.924</b>	<b>0,076</b>	<b>147.811</b>

<b>Bulan / Tahun</b>	<b>Qty Output</b>	<b>Jumlah Kecacatan (%)</b>	<b>Produksi Setelah Cacat</b>
<b>Maret</b>	<b>169.550</b>	<b>0,053</b>	<b>169.460</b>
<b>April</b>	<b>175.419</b>	<b>0,194</b>	<b>175.079</b>
<b>Mei</b>	<b>162.097</b>	<b>0,093</b>	<b>161.946</b>
<b>Juni</b>	<b>85.768</b>	<b>0,159</b>	<b>85.632</b>
<b>Juli</b>	<b>147.441</b>	<b>0,720</b>	<b>146.379</b>
<b>Agustus</b>	<b>133.992</b>	<b>0,581</b>	<b>133.213</b>
<b>Total</b>	<b>1.877.660</b>	<b>0,267</b>	<b>1.872.639</b>

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa persentasi kecacatan yang terjadi pada proses produksi sebesar 0,267% atau 5021 pasang dari jumlah *quantity output* yang diperoleh pada tahun 2017-2018, sedangkan standar yang seharusnya dicapai berada di angka 0%. Dengan adanya proses perbaikan pada *sole* akan berpengaruh pada biaya produksi yang di keluarkan menjadi adanya penambahan biaya pada *sole* yang di produksi. Menurut uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “**ANALISIS FAKTOR PENYEBAB KERUSAKAN KUALITAS BAHAN BAKU SOLE PADA PRODUKSI SEPATU DI PT. SEPATU MAS IDAMAN TAHUN 2017-2018**”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Permasalahan penelitian yang peneliti ajukan ini dapat diidentifikasi permasalahannya, identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Apa penyebab kerusakan kualitas bahan baku *sole* pada produk sepatu jika ditinjau dari faktor manusia (*man*) ?
2. Apa penyebab kerusakan kualitas bahan baku *sole* pada produk sepatu jika ditinjau dari faktor metode (*method*) ?
3. Apa penyebab kerusakan kualitas bahan baku *sole* pada produk sepatu jika ditinjau dari faktor bahan baku (*material*) ?
4. Apa penyebab kerusakan kualitas bahan baku *sole* pada produk sepatu jika ditinjau dari faktor mesin (*machine*) ?
5. Apa penyebab kerusakan kualitas bahan baku *sole* pada produk sepatu jika ditinjau dari faktor Lingkungan (*environment*) ?
6. Faktor apa yang paling dominan diantara faktor penyebab terhadap kerusakan kualitas bahan baku *sole* ?

## **C. Batasan Masalah**

Sesuai dengan permasalahan dalam latar belakang diatas maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah “faktor penyebab kerusakan kualitas bahan baku *sole* pada produksi sepatu di PT. Sepatu Mas Idaman”. Faktor penyebab kerusakan kualitas dipilih karena hasil kualitas produksi merupakan penentu kemajuan bagi perusahaan.

#### **D. Rumusan Masalah**

Pada penelitian ini, dapat dilihat permasalahan mengenai seberapa besar tingkat kerusakan yang melebihi batas standar perusahaan. Kerusakan produk yang sering terjadi ini mengakibatkan penurunan *output* produksi dan kualitas hasil produksi sehingga perusahaan harus mengganti kerugian yang jumlahnya tidak sedikit. Oleh karena itu perlu dilakukan upaya-upaya untuk meminimalisir kesalahan-kesalahan pada proses produksi di PT. Sepatu Mas Idaman sehingga mampu mencapai standar perusahaan dengan menganalisa masalah yaitu analisis faktor kualitas bahan baku *sole* pada produksi sepatu dengan menggunakan *fishbone* diagram.

Berdasarkan uraian masalah diatas, maka dari itu rumusan dalam penelitian ini yaitu :

1. Apa saja faktor penyebab kerusakan kualitas bahan baku *sole* pada produksi sepatu di PT. Sepatu Mas Idaman?
2. Faktor apa yang paling dominan diantara faktor penyebab terhadap kerusakan kualitas bahan baku *sole* pada produksi sepatu di PT. Sepatu Mas Idaman?

## **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengidentifikasi faktor penyebab kerusakan kualitas bahan baku *sole* pada produksi sepatu di PT. Sepatu Mas Idaman.
2. Untuk mengidentifikasi faktor yang paling dominan diantara faktor penyebab terhadap kerusakan kualitas bahan baku *sole* pada produksi sepatu di PT. Sepatu Mas Idaman.

## **F. Kegunaan Penelitian**

### **1. Pihak Perusahaan**

Memberikan inovasi berupa saran dalam bentuk bahan penilaian dan solusi untuk meminimalisir adanya kerusakan produk sehingga mampu mencapai kualitas produk yang diharapkan.

### **2. Pihak Lain**

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan informasi, pengetahuan, dan referensi dalam penyusunan penelitian selanjutnya atau penelitian-penelitian sejenis.

### **3. Pihak Peneliti**

Penelitian ini dapat bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan yang berkaitan dengan topik penelitian serta merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Binaniaga Bogor.

## **G. Sistematika Penelitian**

Sistem penulisan dalam penelitian ini dibagi menjadi lima bab dengan susunan sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab pendahuluan ini terdiri atas sub bab latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penelitian.

### **BAB II : STUDI PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan tentang pengungkapan pengkajian literatur mengenai variabel, kerangka pemikiran (paradigma penelitian), penelitian terdahulu, dan perumusan hipotesis penelitian.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang metode/jenis penelitian, variabel dan pengukuran, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, instrumen penelitian, dan metode analisis data.

### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini dijelaskan dan diuraikan hasil analisis dan pembahasan yang berhubungan dengan penelitian.

### **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.